

Puente Alto a veinte de diciembre del año dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

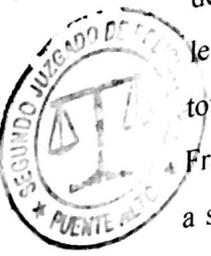


El mérito de la denuncia de fs 57; la declaración indagatoria de fs 78 de doña **VIVIAN VERONICA PEÑA Y LILLO HORMAZABAL**, C.I. N° 9.402.009-3, dueña de casa, domiciliada en pasaje Puerto Mayor N° 2243, villa Mariano Latorre, comuna de Puente Alto; demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 97; el acta del comparendo de contestación y prueba de fs 174; continuación del comparendo de contestación y prueba de fs. 445; escrito de objeta y observación a la prueba de fs. 447, escrito de objeta y observa documentos de fs. 450; continuación de comparendo de prueba de fs. 460; resolución que dejó los autos para fallo de fs 466 y demás antecedentes del proceso.

**CONSIDERANDO:**

1° Que a fs 57 don Juan Carlos Luengo Perez, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso una denuncia infraccional en contra de **BANCO DE CHILE S.A.**, Rut: 97.004.000-5, representada por don Eduardo Ebensperger Orrego, C.I. N° 9.851.837-1, domiciliados en Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, fundándose para ello que con fecha 8 de febrero de 2018, don Isacc Alberto Jorquera Quilaleo, se contactó con doña Viviana Peña y Lillo Hormazabal con el objeto de reservar una casa ubicada en Algarrobo desde el 12 al 20 de febrero de 2018, informando que el costo de la reserva era de \$280.000, el que debía ser transferido a su cuenta, pocas horas después el señor Jorquera le informa a la señora Peña y Lillo que incurrió en un error al transferirle la suma de \$2.800.000 en vez de \$280.000, por lo que le propuso que le devolviera el dinero descontando el total del arriendo, ante lo cual la señora Peña y Lillo accedió, realizando finalmente tres transacciones a nombre de don Nicolas Francisco Vásquez Ampuero, por la suma total de \$2.240.000, al día siguiente se percató que en su cuenta bancaria se había realizado una operación no autorizada, el movimiento de \$2.800.000 desde su línea de crédito a su cuenta corriente, por lo que hizo un reclamo y trato de hacer efectivo un seguro que tenía asociado a su cuenta, señalándole la empresa aseguradora que los fraudes no estaban dentro de su póliza de seguro, señalando finalmente el banco que no se harán responsables por el reclamo, a fin de que sea condenada al máximo de las multas contempladas en la ley N°19.496, con costas.

2° Que a fs. 78 declaró doña **VIVIAN VERONICA PEÑA Y LILLO HORMAZABAL**, quien señaló que el día 8 de febrero de 2018, recibió una llamada de don Isaac Alberto Jorquera Quilaleo, por el arriendo de una casa que tiene en el litoral, por 7 días por un valor



de \$560.000, acordando que tenía que transferir a su cuenta la suma de \$280.000, para la reserva, posteriormente el mencionado arrendatario la contactó para verificar la transferencia, al llegar a su hogar después del trabajo verifico que había una transferencia por la suma de \$2.800.000, por lo que llamó al señor Jorquera informándole de esta situación, quien le señaló que la llamaría después de verificar, luego el señor Jorquera la llamó diciéndole que su secretaria había cometido un error y le pregunto cómo lo podían resolver, señalándole que le devolvería el dinero y que le descontara el total del arriendo y le devolviera la diferencia, posteriormente realizó tres transferencias a don Francisco Vásquez Ampuero, al otro día se percató que desde su línea de crédito habían transferido a su cuenta corriente la suma de \$2.800.000, operación que ella nunca hizo, por lo que realizó el reclamo en el banco y una denuncia ante carabineros, finalmente el banco le respondió que no se harían cargo ya que era una operación que ella había realizado y el seguro que tenía asociado a su cuenta corriente no cubría estafas.

3° Que a fs. 97, doña VIVIAN VERONICA PEÑA Y LILLO HORMAZABAL interpuso una demanda civil en contra de BANCO DE CHILE S.A., a fin de que sea condenada a pagarle la suma de \$38.056.477, o la suma que se estime conforme a derecho más, intereses, reajustes y costas. Demanda civil debidamente notificada a don Eduardo Ebensperger, representante legal de BANCO DE CHILE S.A, según acta de fs. 102.

4° Que a fs 445, se efectuó el comparendo de contestación y prueba con la asistencia del apoderado de la parte de doña VIVIAN VERONICA PEÑA Y LILLO HORMAZABAL, el apoderado de la parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y el apoderado de la parte de BANCO DE CHILE S.A. quienes ratificaron lo declarado y sus acciones.

La parte de BANCO DE CHILE S.A contestó la denuncia y la demanda civil al tenor del escrito agregado a fs. 224, solicitando el rechazo de la misma con costas, señalando que existe una inexistencia de perjuicio por lo es imposibles indemnizar, ya que, no solo se debe señalar el daño sufrido y cuantificarlo si no que se debe acreditar el perjuicio que se haya sufrido, agregando que no es un daño cierto si no que un daño eventual, el que de conformidad a la ley no es indemnizable, a mayor abundamiento el único daño indemnizable es el daño directo y no el eventual o hipotético basado en conjeturas o suposiciones y respecto al daño moral este debe ser acreditado conforme a lo señalado en el artículo 1.698 de Código Civil, agregando una inexistencia de relación de causalidad entre las pretendidas o inexistente infracciones que se imputan a banco de Chile respecto a los también inexistentes perjuicios, solicitando que se absuelva a su representada por la culpa o negligencia de la denunciante.

La parte de BANCO DE CHILE S.A., rindió prueba documental, acompañando con citación contrato unificado de productos de personas Banco de Chile, copia de detalle de transacciones, copia certificado notarial, copia de sentencia del tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, copia del análisis técnico de Phishing y Pharming, certificado de Neosecure, copia de la página web del banco donde se informa de los delitos informáticos, siete fallos de los

tribunales superiores de justicia. copia de informe en derecho, copia carta de la Sbf, copia carta remitida por la señora Peña y Lillo y copia remitida por el SERNAC.

5° Que a fs. 447 la parte de BANCO DE CHILE S.A. presentó un escrito objetando y observando documentos de la contraria, señalando que los documentos no se ratificaron ni acompañaron en la audiencia por lo que son objetados por falta de integridad y son inoponibles.

6° Que a fs. 450 la parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR presento un escrito objetando y observando los documentos de la contraria, por ser una copia simple de los mismos los que emanan de la misma parte por lo que no se puede dar fe de su veracidad, objeto y observo la jurisprudencia ya que estas no constituyen un medio de prueba, en cuanto a los análisis técnicos estos emanan de un tercero que presta servicios a la denunciada.

7° Que a fs. 460, se efectuó la continuación del comparendo de contestación y prueba con la asistencia del apoderado de la parte de doña VIVIAN VERONICA PEÑA Y LILLO HORMAZABAL, el apoderado de la parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y el apoderado de la parte de BANCO DE CHILE S.A.

La parte de doña VIVIAN VERONICA PEÑA Y LILLO HORMAZABAL rindió prueba testimonial de doña Rosa Eugenia Rojas Cornejo quien esta conteste con lo declarado por la parte que la presentó, la cual, fue tachada conforme a lo señalado en el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la testigo declaró que tiene una relación de íntima amistad con la parte querellante y demandante hace más de 30 años, careciendo de imparcialidad.

Acto seguido se procedió a la exhibición de un audio entre un ejecutivo del banco y la señora Vivian donde se hacen preguntas de cómo opera la línea de crédito.

8° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs 466 se dejaron los autos para resolver.

9° Que apreciando los antecedentes según las reglas de la sana critica, acogerá la tacha deducida a fojas 460 y siguientes, ya que, se tiene por acreditado la relación de amistad que tiene la testigo con la parte que lo presento, en razón de que son amigas de hace más de 30 años, como la misma testigo lo señaló en su declaración.





10° Que este sentenciador, apreciando los antecedentes según las reglas de la sana crítica, desestimara la denuncia infraccional de fs. 57 en atención a que, de la denuncia interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y la declaración indagatoria de doña Vivian Peña y Lillo se desprende de que la señora Peña y Lillo realizó la mencionada transferencia de dinero, señalando que esta transferencia de dinero fue producto de un engaño, ya que, habían transferido dinero entre sus productos bancarios, sin que ella se hubiese percatado de este movimiento bancario, donde esta última afirmación no fue acreditada en autos, es decir que terceros hayan ingresado a su página web y hayan transferido dinero entre sus productos, siendo un hecho de connotación nacional el gran número de estafas de que están siendo víctimas los clientes de instituciones financieras, por lo que el resguardo de las claves secretas son de responsabilidad del cliente, a mayor abundamiento la transacción de dinero fue realizada por la misma señora Peña y Lillo y si esta operación bancaria fue realizada producto de un engaño, no es de responsabilidad de la institución financiera, ya que, es imposible que la entidad bancaria este vigilando cada transacción que realicen sus clientes y si éstas son producto de un engaño o no, siendo de responsabilidad del cliente las transacciones bancarias que ellos mismos realizan, por lo que no se han vulnerado los derechos del consumidor en especial el artículo 3 letra d) que establece que son derechos y deberes básicos del consumidor *"La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"* y que efectivamente no se haya incurrido en la infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496, referida a la sanción que se impone al proveedor que *"... en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*.

11° Que asimismo, este sentenciador no dará lugar a la demanda civil de fs 97 y siguientes, por estimarse que la parte de BANCO DE CHILE S.A. no infringió norma alguna de la ley 19.496., por lo que no existe un perjuicio indemnizable imputable a ésta.

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 13 de la Ley N° 15.231; 14 de la Ley N° 18.287; 12 y 23 de la Ley N° 19.496

**RESUELVO:**

1° Que se acoge la tacha de testigo interpuesta a fs. 460, por las razones señaladas en el considerando noveno de esta sentencia.



**Certifico:** Que se anotó para alegar, escuchó relación y alegó revocando el abogado señor Gonzalo Rojas, durante 10 minutos. Santiago, 8 de abril de 2019. Paola Orellana Torres, Relatora.

En Santiago, a ocho de abril de dos mil diecinueve

Proveyendo escrito folio 19108: A todo, téngase presente.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de su motivo noveno.

**Y se tiene en su lugar presente:**

Que, se rechazará la tacha deducida en contra de la testigo Rosa Rojas Cornejo, por cuanto conforme lo establece el artículo 14 de la Ley 18.287 sobre "Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local", la prueba en estos juicios se aprecia de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de modo que el tribunal goza de libertad para valorar la prueba siempre que no contradiga los criterios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, lo que importa con ello la eliminación general de todas las restricciones legales y de la regulación del valor probatorio específico de cada medio, propias de un sistema de prueba legal o tasada y se hacen, entonces, incompatibles aquellas instituciones como son las objeciones documentales y las tachas, que buscan excluir prueba sin permitir al juez ponderarlas debidamente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veinte de diciembre de 2018, escrita a fojas 467 y siguientes, en cuanto por ella se acoge la tacha deducida en contra de la testigo Rosa Rojas Cornejo y en su lugar se declara que se la desestima y **se confirma**, en lo demás, la referida sentencia.

**Regístrese y devuélvase.**

**N° 70-2019 Policía Local**

MARIA TERESA DIAZ ZAMORA  
Ministro  
Fecha: 08/04/2019 14:46:04

LUIS DANIEL SEPULVEDA  
CORONADO  
Ministro  
Fecha: 08/04/2019 14:46:04



Puente Alto, veintinueve de abril de dos mil diecinueve.  
Por recibidos los antecedentes, con esta fecha.

Cúmplase y, con su mérito, **ARCHÍVESE** esta causa.

**NOTIFÍQUESE.**

Rol N°236.221-2.



Proveyó don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.