ROL N° 19052-14/2024

EL BOSQUE, veinte de marzo del dos mil veinticinco

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1 y siguientes de don **MARÍA FERNANDA GONZÁLEZ TOBAR,** cédula de identidad [redacted] abogada, quien actúa en representación de **BANCO ITAU CHILE S.A.**, RUT. N° 97.023.000-9, todos domiciliados en avenida Vitacura N° 2736, piso 15, de la comuna de Las Condes, presenta demanda civil de conformidad a la ley 20.009 en contra de [redacted] **E.I.R.L.**, RUT [redacted] representada legalmente por doña [redacted] cédula de identidad [redacted] ambos domiciliados en pasaje [redacted] N° [redacted] comuna El Bosque; a fojas 7 y siguientes Mandato Judicial de Banco Itau Chile S.A. a Cristóbal José Horwitz Zanolli y otro; a fojas 15 delegación de poder de María Fernanda González Tobar a Francisca Andrea Ponce Olmos; a fojas 16 y siguientes Francisco Javier Tabilo Juul, abogado, cédula de identidad [redacted] domiciliado en Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago en representación de [redacted] E.I.R.L., RUT. [redacted] representada por [redacted] contesta demanda, interpone acción especial del artículo 5 bis de la Ley 20.009, acompaña documentos, asume patrocinio y poder, delega poder en la abogada Claudia Alejandra Neri Román y señala forma de notificación; a fojas 40 Mandato Judicial de [redacted] E.I.R.L a Maximiliano Andrés Fuentes Cid y otro; a fojas 45 formulario de reclamo por desconocimiento de montos de Banco Itau; a fojas 46 Resolución de Banco ITAU de fecha 26 de abril del 2024, en el que se responde reclamo y comunica abono normativo de $ 1.303.470; a fojas 48 certificado de gestión de fraude; a fojas 52 certificado de Vigencia de la Sociedad [redacted] E.I.R.L.; a fojas 53 certificado de estatuto actualizado y texto de Estatuto Actualizado de Sociedad [redacted] E.I.R.L., emitido por Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía Fomento y Turismo; a fojas 58 Certificado de

PDF Scanner ACE Scanner

Anotaciones de Sociedad [redacted] E.I.R.L en Registro de Empresas y Sociedades; a fojas 59 Chat de WhatsApp de [redacted] Itau; a fojas 60 carta de Servicio al cliente a [redacted] E.I.R.L; a fojas 62 Correo electrónico de la demandada a Banco Itau por respuesta a reclamo; a fojas 63 Repuesta a reclamo [redacted] en Servicio Nacional del Consumidor; a fojas 65 formulario de denuncia Fiscalía; a fojas 70 acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba que da cuenta de la comparecencia de la parte demandante de Banco Itau S.A., representada por la habilitada en derecho doña Francisca Andrea Ponce Olmos y con la asistencia de la parte demandada de [redacted] EIRL, representada por la habilitada en derecho Claudia Andrea Neri San Román; a fojas 79 sobre y pliego de posiciones que deberá absolver la parte demandada; a fojas 81 acta de audiencia de absolución de posiciones y percepción de prueba documental electrónica con la asistencia de la parte demandada de Sociedad [redacted] E.I.R.L con su representante [redacted] ambas representadas por la habilitada en derecho Claudia Neri San Román y en rebeldía de Banco Itau S.A.; a fojas 86 Banco Itau cumple lo ordenado informando Dirección IP, hora y dispositivos del cual terceros accedieron a las plataformas digitales del Banco; a fojas 98 resolución de autos para fallo; y demás antecedentes.

CONSIDERANDO

RESOLUCION DE DEMANDA.

1) Que a fojas 1 y siguientes, don **MARIA FERNANDA GONZALEZ TOBAR**, Abogado en representación de **BANCO ITAU CHILE S.A.**, presenta demanda por Infracción a la Ley 20009, sobre "Régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude", en contra de [redacted] **E.I.R.L.**; RUT [redacted] representada

PDF Scanner ACE Scanner

legalmente por doña [redacted] cédula de identidad [redacted] ambos domiciliados en pasaje [redacted] comuna El Bosque, por cuanto Banco Itau Chile S.A., cuenta con antecedentes suficientes que acreditan el actuar negligente de la demandada, en las operaciones financieras que ha reclamado, la que considera culpa grave y solicita se ordene dejar sin efecto la restitución de los fondos que le fueron cargados a la cuenta corriente través de la transferencia, se ordene a la demandada la restitución del abono normativo y se declare la responsabilidad de la demandada en las operaciones financieras reclamadas, con expresa condena en costas. Al respecto, señala que la demandada es titular de una cuenta corriente en Banco Itau y en virtud de dicho contrato mantiene tarjeta de crédito y débito y agrega que su representante contacto al Banco Itau, con fecha 26 de abril del 2024, señalando desconocer una transacción, consistente en una transferencia electrónica, con cargo a su cuenta corriente, la que asciende a la suma de $ 2.358.000 pesos. Indica que en cumplimiento de los dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20009, ITAU CORPBANCA S.A, efectuó el abono normativo legal por la suma de $ 1.303.470, a la cuenta de la cliente y luego de realizar una investigación de los hechos denunciados y de recabar antecedentes llego a la convicción sobre el actuar negligente de la demandada, quien habría sido víctima de un phishing. En relación a las medidas de seguridad el banco señala que, no registran vulneración, agregando que el banco cuenta con monitoreo de seguridad de ciber ataques, equipo especializado en el área de ciber seguridad, campañas de prevención de fraude, comunicación a clientes y capacitación y cumplimiento de estándar de la comisión del mercado financiero. En la operación reclamada se registró el ingreso correcto del RUT del cliente y su clave secreta de acceso al sitio privado, las transacciones fueron realizadas a través del portal web del cliente y posteriormente autorizada mediante la tarjeta de clave de coordenadas, herramientas respecto de las cuales el cliente se encuentra obligado a mantener a resguardo además de la privacidad de sus claves, ICOD y Token.

2) Que a fojas 16 la demandada de [redacted] E.I.R.I, representada legalmente por [redacted] contesta demanda señalando, en síntesis que el día 26 de abril del 2024, [redacted]

PDF Scanner ACE Scanner

[redacted] contacta al ejecutivo [redacted], a fin de informar del pago de una cuota de un convenio, contactado el ejecutivo este le informó que no se ha realizado ninguna transferencia, por lo que al revisar su cuenta, constata una transferencia por $ 2.385.000 a una cuenta desconocida, hecho que ocurre durante el transcurso de la llamada al ejecutivo, siendo el mismo ejecutivo, quien la orienta para el respectivo reclamo. Posteriormente el Banco realizó el abono normativo a la cuenta de la empresa. Más tarde y luego de recibir la notificación de que sería demanda, procedió a realizar un reclamo al SERNAC y el 26 de mayo a la Fiscalía, advirtiendo que las transacciones de la cuenta empresa sólo podían realizarse desde la página WEB. En relación al derecho, la demandada señala el carácter de depositario de BANCO ITAU y en este sentido el deber de custodia, como también cautelar y detectar operaciones sospechosas, cosa que en este caso no ocurrió, ya que su parte ingreso información confidencial en un sitio falso, por lo que su sistema no resultaría eficaz en cuanto a detectar operaciones sospechosas a cuentas no habituales para el cliente. Pasa a señalar que su parte no actuó con dolo ni culpa, toda vez que puso inmediatamente en conocimiento del Banco, además del Ministerio Público. Haciendo presente que, quien debe probar que cumplió en forma diligente sus obligaciones es el Banco de acuerdo al artículo 1546 del Código Civil y que su parte cumplió en cuanto a limitar su responsabilidad en cuanto al aviso de las operaciones desconocidas, con lo cual sólo queda concluir que el régimen de limitación de responsabilidad para el usuario implica; explicitar el traslado del riesgo de los hurtos, robos o fraudes; cancelar los cargos por causa de crédito y restituir los fondos defraudados y trasladar la carga probatoria al banco de afirmar que exista dolo o culpa grave, debiendo probar , la procedencia del dolo o la culpa grave, solicitando en definitiva que el BANCO ITAU reintegre los fondos transferidos por terceros y los cobros desconocidos a la cuenta del consumidor, con reajustes, aplicando el intereses máximo convencional, descontando el abono normativo enterado.

3) a fojas 70, consta el acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba que da cuenta de la comparecencia de la parte demandante de BANCO ITAUS.A., representada por la habilitada en derecho doña Francisca Andrea Ponce

PDF Scanner ACE Scanner

Olmos y con la asistencia de la parte demandada de [redacted] EIRL, representada por la habilitada en derecho Claudia Andrea Neri San Román, los que llamados a conciliación no se produce.

4) Que la parte demandante de Banco Estado de Chile, ratifica en todas sus partes demanda civil especial de la Ley 20.009 y solicita tener por ratificada en parte de prueba los documentos acompañados, con costas.

5) Que a fojas 28 [redacted] E.I.R.L presenta acción especial de indemnización de perjuicios estipulada en el artículo 5 bis de la Ley 20.009, en contra de BANCO ITAU CHILE S.A., la que se declara inadmisible por ser los hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones a la Ley 20.009 del 30 de mayo del 2024.

6) Que a fojas 70 la parte demandante de BANCO ITAU S.A. ratifica en todas sus partes demanda de acción especial de la Ley 20.009 de fojas 1 y siguientes, solicitando se sirva acogerlas en todas sus partes con reajustes e intereses con costas. A su turno a parte demandad de [redacted] EIRL, contesta demanda civil, solicitando la restitución en lo que excede de las 35 UF del abono normativo, ya pagados, con reajustes, intereses y con expresa condena en costas.

7) Que, la parte demandante de BANCO ITAU, acompaña en parte de prueba con citación certificado de Fraude emitido por la gerencia de operaciones monitoreas de BANCO ITAU; formulario de reclamo presentado por el cliente y certificado de instrucción del abono normativo de fecha 26 de abril del 2024. A su turno la parte demandada [redacted] EIRL., reitera documentación acompañada en la contestación de la demanda, todos documentos que puestos en conocimiento de la contraria no fueron objetados.

8) Que a fojas 81 rola el acta de la audiencia de absoluciones de posiciones y percepción de prueba documental electrónica con la asistencia de la parte demandada de [redacted] EIRL, representada por doña [redacted] ambas representadas por

PDF Scanner ACE Scanner

la habilitada en derecho Claudia Neri San Román y en rebeldía de la parte de BANCO ITAU S.A.

9) Que a fojas 86 la parte demandante de BANCO ITAU cumple ordenado acompañando detalle de dirección IP, hora y dispositivos del cual terceros accedieron a las plataformas digitales del Banco, así como cartolas solicitadas.

10) Que a fojas 98 rola resolución de autos para fallo.

11) Que, tanto del artículo 5 de la ley 20.009, como de la regla general comprendida en el Código Civil, corresponde al demándate acreditar que el demandado, actuó de forma dolosa o negligente; por esto es menester analizar la prueba aportada al proceso, el demandante acompañó un certificado de gestión de fraude emitido por la misma entidad, por lo que se le debe descartar todo valor probatorio y que por lo demás no aporta ningún otro elemento que pueda acreditar la culpa grave o dolo del demandado.

12) Que, de la prueba confesional que cuyo pliego consta a fojas 79 y la prueba fue tomada en el comparendo cuya acta rola a fojas 81, también se puede apreciar el actuar de un tercero experto en realizar actos fraudulentos; la prueba de absolución de posiciones, sólo logra graficar que el actuar de un tercero experto en fraudes y no el dolo o culpa grave del demandado, es lo que provocó las operaciones bancarias investigadas de autos.

13) Que, así también el estado de cuenta corriente, que rola a folio 90, da cuenta de una historial bancario intachable, contrario a actos dolosos o de culpa grave.

14) Que de esta forma analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana critica este sentenciador ha llegado a la convicción de que [redacted] EIRL, a través de su representante [redacted] no ha incurrido en culpa o dolo en las gestiones de sus productos financieros, toda vez que al momento de cerciorarse del fraude de que fue objeto actuó de forma diligente, informando inmediatamente al ejecutivo del BANCO ITAU, con quien en esos momentos sostenía una conversación, comunicación que tenía por objeto confirmar un pago y a raíz de la información de este ejecutivo, ella se percata de la sustracción de los fondos de su cuenta empresa. Sin perjuicio de lo anterior, no se ha acreditado en

PDF Scanner ACE Scanner

autos la culpa o dolo de la parte demanda, ni se ha podido configurar presunción alguna que dé cuenta de un actuar negligente y orientado a realizar o participar de un fraude.

15) Que atendido lo expuesto en los numerales que preceden no se dará lugar a la demanda de fojas 1.

Con lo relacionado y teniendo presente además lo dispuesto en el artículo 1, 7, 8, 9, 12, 14, 17 de la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, artículo 12 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local y el Artículo N°5 de la Ley 20.009, sobre "Régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude".

SE DECLARA:

a) **No ha lugar** a la demanda de fojas 1 y siguientes, por no acreditarse fehacientemente la conducta dolosa o culpable de la demandada por lo que se le absuelve de toda responsabilidad a [redacted] EIRL, a través de su representante [redacted]

b) Se dispone que BANCO ITAU CHILE S.A., deberá reintegrar los fondos defraudados en lo que excediera al abono normativo, hasta completar la suma total reclamada.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por **Juez** Titular.

César Alejandro Retamal Rivera
Firmado digitalmente por César Alejandro Retamal Rivera
Fecha: 2025.03.20 12:54:47 -03'00'

Autorizada secretaria Titular

GABRIELA PÍA Carrasco TOBAR
Firmado digitalmente por GABRIELA PÍA Carrasco TOBAR
Fecha: 2025.03.20 13:08:16 -03'00'

PDF Scanner ACE Scanner