f268

QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL Nº 8312-M-2024-PLM
SANTIAGO, veintidós de septiembre de dos mil veinticinco.-

VISTOS:
La querella infraccional y la demanda civil, interpuestas a fs. 6 y siguientes; Los documentos acompañados por la querellante y demandante, de fs. 1 y siguientes y de fs. 77 y siguientes; El acta de notificación, de fs. 59; Los documentos acompañados por la querellada y demandada, a fs. 66 y siguientes; La contestación, de fs. 70 y siguientes; El acta de audiencia de contestación y prueba, de fs. 100 y siguientes; Los documentos acompañados como medida para mejor resolver a fs. 109 y siguientes; Los otros antecedentes que informan el proceso;

Y CONSIDERANDO:
Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 y en cumplimiento de lo prescrito en el segundo inciso del artículo 17, ambos de la ley 18.287, se procede tener por establecido:

EN LO INFRACCIONAL
PRIMERO: Que la presente causa se inicia por medio de la querella

[redacted]

SEGUNDO: Que en su libelo la querellante señala que en el mes de agosto de 2020 la fundación contrató una cuenta Comunidad y les fue entregada una tarjeta de débito que nunca se ha utilizado; que la cuenta comunidad tiene la particularidad de que al consumidor el banco sólo le entrega una tarjeta de débito con la que se puede realizar giros en cajeros automáticos, caja vecina y comprar con red compra, y sólo se permite realizar transferencias en la Caja vecina, por lo que nunca se le entregó a la querellante una tarjeta de coordenadas, tercera clave o algún elemento para realizar transferencias; que en el mes de enero del año 2024 el banco accedió a otorgar a la actora una clave de internet para poder revisar los movimiento de la cuenta; que el día 26 de enero de 2024 la querellante revisó la cuenta vía internet y se dio cuenta de que no había dinero y que desde julio de 2023 existían transacciones de cobro automático para aplicaciones de juegos por internet por un monto total de $13.173.382.- sin haber recibido la actora ninguna alerta o aviso de tales operaciones; que el mismo 26 de enero de 2024 el

[redacted]

de mayo la fundación fue notificada de la demanda que interpuso contra banco estado conforme la ley 20.009;
TERCERO: Que en su contestación la querellada puntualiza que desde el momento en el que el banco tomó conocimiento de los hechos solicitó

f269

una investigación al Departamento de Análisis Técnico del Banco Estado que arrojó como resultado que las operaciones desconocidas corresponden a 1.998 movimientos desde el día 26 de julio de 2023 al 26 de mayo de 2024, por la suma total de $12.083.950.-; que las mencionadas operaciones fueron efectuadas vía canal 09 débito internacional y 08 débito y en relación al método de validación para las transacciones impugnadas, se visualiza utilización Trx realizada con CVV correcto y Trx directa con 3DS (Moto ECI 05), por tanto, para la autorización de las transacciones se utilizaron los datos de la tarjeta física entregada al actor; que, atendido lo anterior, no es dable concluir que existió una situación de fraude en relación con las operaciones desconocidas ni que se hayan vulnerado los sistemas del banco; que se procedió a efectuar el abono normativo al actor por el monto de [redacted] y se iniciaron las acciones legales correspondientes generando la causa rol 1932-2024 del Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago;

CUARTO: Que lo señalado por los involucrados permite tener por cierta la relación de consumo entre la querellante y la empresa querellada;

QUINTO: Que de lo señalado por la querellante y de lo contenido en el documento rolante a fs. 286 se desprende que los términos y condiciones para la Cuenta Comunidad ofrecido por el Banco Estado permite realizar transacciones electrónicas sólo en Caja Vecina; que el documento rolante a fs. 90 y siguiente registra que con fecha 25 de enero 2024 la fundación querellante obtuvo su habilitación como usuario para acceder a su banca en línea;

SEXTO: Que de la versión entregada por la querellante y de lo establecido en el considerando precedente resulta forzoso concluir que las operaciones efectuadas desde el día 26 de julio de 2023 al día 26 de enero de 2024 fueron realizadas por un tercero sin la autorización de la cuentahabiente y que ésta sólo pudo enterarse de tales operaciones a partir del día 25 de enero de 2024;

SÉPTIMO: Que este tribunal entiende que uno de los servicios prestados por las entidades bancarias es el de resguardar los dineros de sus clientes, servicio que el proveedor se compromete a entregar y por el que se cobra un precio o tarifa; que el hecho de que terceros logren vulnerar los instrumentos ofrecidos por la entidad bancaria para realizar sus transacciones corresponde a un evento frente al que el consumidor le es imposible reaccionar y constituye una falla en la prestación del servicio por el que la querellada debe hacerse responsable; que lo expuesto en los considerandos anteriores permite concluir que el banco querellado no cumplió con lo exigido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al disponer que en materia de seguridad en el consumo "el sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puede ser realizada por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio.";

OCTAVO: Que atendido a que las herramientas ofrecidas a la consumidora querellante para efectuar sus transacciones por parte del BANCO ESTADO no le permitían a la querellante efectuar transacciones electrónicas del tipo de las efectuadas desde el día 26 de julio de 2023 al día 26 de enero de 2024, este tribunal arriba a la convicción de que los hechos que motivaron la querella lesionan el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo del servicio consagrado en el artículo 3

f270

letra d) de la Ley 19.496, en el entendido de que el cliente contrata con el banco un servicio para guardar y administrar sus recursos y que en éste el componente de seguridad es una característica esencial para su contratación;

NOVENO: Que la causa rol 1932-M-2024-MCM, traída a la vista, se encuentra fallada y firme, habiendo denegado la solicitud del emisor de declarar como doloso o culposo el actuar de la fundación usuaria y ordenando al banco emisor honrar lo mandatado por el inciso cuarto del artículo 5 de la ley 20.009 debiendo restituir el usuario el saldo retenido debidamente reajustado; que el monto retenido en este caso asciende a $5.461.101.- pesos;

DÉCIMO: Que en el proceso no se registran alegaciones o antecedentes tendientes a la configuración de las atenuantes o agravantes contenidas en el cuarto inciso del artículo 24 de la ley 19.496;

DECIMOPRIMERO: Que conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

EN LO CIVIL

DECIMOSEGUNDO: [redacted]

[redacted] BANCO ESTADO, representado por don [redacted] ambos ya individualizados, solicitando la suma de $13.173.382.- (trece millones ciento setenta y tres trescientos ochenta y dos pesos) por concepto de daño emergente;

DECIMOTERCERO: Que en su contestación la demandada solicita el rechazo de la acción puntualizando ésta no cumple con los requisitos exigidos para ese tipo de acciones; que no es posible concluir que el banco tenga responsabilidad en los hechos denunciados; que respecto al daño emergente es necesario concluir que el empobrecimiento patrimonial de la demandante no es imputable al banco en atención a que se llevaron a cabo todas las medidas de seguridad para realizar las operaciones; que es necesario estarse lo resuelto en la causa rol 1932-M-2024-MCM para evitar un enriquecimiento sin causa; que los perjuicios reclamados deben ir más allá de un malestar;

DECIMOCUARTO: Que en atención a que en la parte infraccional de esta resolución se tiene por probada la comisión de la infracción al derecho contemplado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 y, asimismo, la relación causa efecto entre ésta y el menoscabo económico sufrido por la consumidora demandante, se tiene por cierto el daño emergente provocado a la demandante, daño que es posible avaluar conforme lo contenido en los documentos acompañados a fs. 109 y siguientes y lo fallado por este tribunal en la causa rol 1932-M-2024-MCM;

Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN lo dispuesto en las demás normas pertinentes de la ley 19.496 y la ley 15.231.-

SE RESUELVE:

EN MATERIA INFRACCIONAL

PRIMERO: Se condena al BANCO ESTADO, representado por don [redacted] ambos ya individualizados, al pago de

f271

una multa a beneficio municipal de 32 Unidades Tributarias Mensual (UTM), por la comisión de la infracción al derecho consagrado en el artículo 3 letra d) de la ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, procédase de acuerdo a lo dispuesto en el art. 23º de la Ley Nº 18.287.- despachándose la orden de reclusión correspondiente en contra del condenado;

EN MATERIA CIVIL

SEGUNDO: Se acoge la demanda civil interpuesta a fs. 6 y siguientes en contra del BANCO ESTADO, representado por don [redacted] ambos ya individualizados, sólo en cuanto se condena a la entidad demandada al pago único y total de la suma de $6.427.040.- (seis millones cuatrocientos veintisiete mil cuarenta pesos) por concepto daño emergente. El mencionado monto deberá ser pagado a favor del actor civil dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza que experimente el Índice de Precios al Consumidor, a contar de la fecha de notificación de la demanda y hasta el momento de la liquidación del crédito, considerándose como primer índice el del mes anterior al que se notificó la demanda y, como último índice, el correspondiente al anterior a la fecha en que se efectúe la correspondiente liquidación, sin intereses y con costas;

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, OFÍCIESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DICTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.
JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DOÑA PAOLA LESPINASSE MONSALVES
SECRETARIA SUBROGANTE