

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : Juzgado de Letras y Gar.de Paillaco
CAUSA ROL : C-42-2020
CARATULADO : CASTILLO / BANCO DEL ESTADO DE CHILE

Paillaco, nueve de noviembre de dos mil veintidos.

Vistos.

A folio 1 compareció don Álvaro Barra Tejeda, Abogado, domiciliado en calle San Carlos N° 171, Of. 316, de la ciudad de Valdivia, en representación convencional de doña **Ruth Lucy Castillo Prieto**, empleada pública, domiciliada en calle Francisco Bilbao N° 570 de comuna de Paillaco, quien interpuso demanda de indemnización de perjuicios en procedimiento ordinario de menor cuantía en contra del **Banco del Estado de Chile**, representado legalmente por su Gerente General Ejecutivo, don Juan Cooper Álvarez, del cual se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Libertador Bernardo O'Higgins N° 211, de la ciudad y comuna de Paillaco, en virtud de los siguientes fundamentos.

En cuanto a los hechos:

Señala el demandante que es titular de la cuenta vista, modalidad chequera electrónica, del Banco Estado oficina Paillaco, número 72570147740, comuna en que solicitó dicho servicio a la entidad, en la sucursal respectiva, y de la cual es cliente habitual. Expone que dicha cuenta de ahorro, contenía el dinero ahorrado de toda su vida, los que al día 04 de abril del año 2018, sumaban más de \$5.900.000 pesos.

Expone la demandante que el día 06 de abril de 2018, recibió un llamado de tiendas Ripley, mediante la cual le consultaban si ella había realizado una compra por \$1.299.980 pesos, en la comuna de La Florida, Región Metropolitana, utilizando la tarjeta de crédito de dicha tienda, a su nombre, pregunta a la que contestó en forma negativa, y que la alertó respecto de sus documentos. Fue entonces, que procedió a revisar su billetera, y notó la falta de su tarjeta de crédito de la tienda Ripley, tarjeta Chequera Electrónica Banco Estado individualizada previamente, y de su Cédula de Identidad, entre otros.

Refiere que inmediatamente presentó denuncia en Carabineros de Chile, con fecha 06 de abril de 2018, por el hurto de sus documentos y los posibles delitos que, en razón de dicho hurto, se pudieran cometer utilizando los mismos.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE

De la misma forma, realizó el mismo día, las denuncias y bloqueos respectivos de tarjetas en tienda Ripley y Banco Estado de Paillaco.

Afirma que al llegar a la sucursal de Banco Estado de Paillaco, fue advertida por don Freddy Sepúlveda, Jefe de Atención al Cliente, quien le informa que ya era tarde para su denuncia, porque el mismo día por la mañana, le habían girado la suma de \$5.850.000 pesos, por caja, desde una sucursal del Banco Estado en la comuna de Peñalolén, región Metropolitana.

Señala la demandante que los hechos denunciados fueron objeto de investigación por parte de Fiscalía, los que concluyeron con la formalización y condena, mediante sentencia de fecha 25 de abril del año 2019, dictada por el Juzgado de Letras y Garantía de Paillaco, causa RIT: 649 – 2018, RUC: 1800335811-5, en contra de doña Ana del Carmen Cortez Cabezas, cédula de identidad número 8.871.899-2, por los delitos de falsificación de instrumento privado y de uso malicioso de tarjeta de crédito sustraída, ambos en perjuicio de doña Ruth Lucy Castillo Prieto, tras reconocer en el proceso que el día 03 de abril de 2018, sustrajo desde la cartera de doña Ruth Castillo las tarjetas y cédula de identidad mencionadas, en momentos que fue recibida por ésta en dependencias de la Municipalidad de Paillaco, en su calidad de concejal de la comuna, realizando las compras y giros bancarios que se le imputan, en la región Metropolitana, con fecha 06 de abril de 2018.

Expone que realizó la correspondiente denuncia al Banco, inmediatamente se enteró de la sustracción de sus documentos como se ha señalado. De la misma forma, con fecha 09 de abril de 2018, presentó reclamo en la sucursal del Banco Estado Paillaco, registrado con el número 539855-2966989, exigiendo la devolución de sus fondos, por giro desconocido en la comuna de Peñalolén en Santiago, ascendente a la suma de \$5.850.000 pesos, recibiendo como respuesta del Banco a dicho reclamo, una carta fechada 20 de abril de 2018, en que se le señala que “...nos hemos informado, que su requerimiento se encuentra para conocimiento y resolución de la Fiscalía de Paillaco, por tanto se ha optado por no referirnos al tema y dejar que opere dicha instancia, sometiéndose el Banco a la determinación que dicho tribunal adopte”.

Señala que al considerar insuficiente la respuesta entregada por el Banco, y habiéndose alargado más de lo esperado el procedimiento penal, sin obtener la restitución de su dinero, presento un nuevo reclamo con fecha 02 de mayo de 2019 ante Banco Estado requiriendo el reintegro de sus fondos, registrado con el número 870169- 5 4389152, respecto del cual con fecha 23 de mayo de 2019



recibe idéntica respuesta a la anterior. Nuevamente mi representada, desesperada y considerando insuficiente la respuesta de la institución bancaria, presenta un reclamo requiriendo el reintegro de su dinero sustraído, esto es, la suma de \$5.850.000 pesos, recibiendo como respuesta carta del banco fechada 27 de junio de 2019, en que se le señala que: "...efectuado un nuevo análisis de su caso y conforme a las indagaciones realizadas, para el pago del giro en cuestión, se cumplieron con todos los protocolos de seguridad establecidos para el caso, no pudiéndose determinar responsabilidad funcionaria o institucional"

Expone que si bien ha sido víctima de delitos cometidos por un tercero, no es menos cierto, que ello también ha sido posible por el actuar negligente e irresponsable del Banco Estado, en cuanto al giro de \$5.850.000 pesos, imputados a su cuenta vista en dicha institución, mediante el retiro por caja de dicho dinero por parte de un tercero utilizando su cédula de identidad, lo que resulta absolutamente grave, en tanto cuanto, el banco se ha demostrado ser responsable de mantener sistemas de seguridad deficientes, generando perjuicios y exponiendo a su cliente a la apropiación de sus fondos, los que en verdad dada la calidad de depósito irregular, son propiedad del mismo Banco, incumpliendo el deber contractual y de no reparar el mal causado por su deficiente y negligente actuar restituyendo los fondos sustraídos de la cuenta que mantiene la misma en dicha institución, aún a pesar, de la naturaleza jurídica de la relación contractual que los liga. Los hechos referidos señala, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales:

Reclama primeramente la ocurrencia de un daño Emergente: en tanto el demandado se niega a reintegrar los fondos sustraídos desde la chequera electrónica de mi representada por un monto de \$ 5.850.000 pesos más los intereses y reajustes, y que el banco en su calidad de depositario debe restituir en virtud del contrato que los liga.

Asimismo, reclama la existencia de Daño Moral en tanto lo ocurrido ha ocasionado un perjuicio emocional, que debe ser reparado por el Banco, puesto que ha sido expuesta a perder lo que mantenía en su cuenta, dilatando una respuesta, haciendo realizar trámites estériles en busca de una respuesta satisfactoria, sometiéndola a un proceso penal del que no se hizo parte como responsable de la custodia de sus bienes, e impidiéndole disponer de dicho dinero para sus fines personales con la oportunidad requerida. Es más, recientemente su hijo, ha quedado sin trabajo, y ni siquiera ha podido ayudarlo con un emprendimiento por no tener ahorros en su cuenta. Señala que en la actualidad se encuentra sin dinero en su chequera electrónica, con deudas productos de los



trámites y gastos en que ha debido incurrir en razón de las distintas gestiones que ha debido realizar a fin de obtener la restitución de los fondos sustraídos de su patrimonio, todo lo que la mantiene estresada y angustiada, puesto que ha sido gravemente vulnerada y peor aún abandonada a su suerte por la institución en que depositó no solo sus ahorros, sino que su confianza en razón de su calidad de empresa estatal. Expone que lo descrito se ha traducido en trastornos del sueño, falta de apetito, angustia y mayor desconfianza del prójimo, situaciones que antes de lo sucedido mi representada no experimentaba, todo lo cual se acreditará en el estadio procesal correspondiente y que deberá ser reparado con la suma de \$ 10.000.000 de pesos o la suma que determine conforme al mérito de autos.

Como fundamentos de derecho refiere la naturaleza contractual de la responsabilidad que reclama, fundándose en la existencia de un contrato de Cuenta Vista, Chequera Electrónica, suscrito entre ella y Banco Estado, que corresponde al de un contrato de depósito irregular expresamente previsto en el artículo 2221 del código civil y según el cual “en el depósito de dinero, si no es en arca cerrada cuya llave tiene el depositante, o con otras precauciones que hagan imposible tomarlo sin fractura, se presumirá que se permite emplearlo, y el depositario será obligado a restituir otro tanto en la misma moneda”.

A folio 38, (6E) consta la notificación personal al representante de la demandada.

A folio 28 comparece Óscar Enrique Bosshardt Ulloa, abogado, por el demandado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, procediendo a contestar demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en juicio ordinario de menor cuantía, solicitando se rechace la demanda en todas y cada una de sus partes, con expresa condena en costas, todo en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho en que se fundamenta.

Primeramente advierte sobre los hechos relatados por la demandante en su escrito de demanda, sobre la calidad de cliente de esta del Banco del Estado en los productos cuenta vista en la modalidad chequera electrónica. Sobre el ilícito de que fue víctima, consistente en que le habrían girado la suma de \$5.850.000 pesos, por caja, desde una sucursal del Banco Estado en la comuna de Peñalolén, región Metropolitana, refiriéndose asimismo sobre las conductas desplegadas por la demandante para denunciar tal hechos y sobre existencia de causa penal en contra de un tercero por los delitos de falsificación de instrumento privado y de uso malicioso de tarjeta de crédito sustraída. Expone el demandado que de todo lo referido, la demandante entiende se habría configurado una especie de



infracción por parte de BANCOESTADO, por no cumplir deber de seguridad y que dirían relación con una supuesta falta de seguridad para resguardar la integridad patrimonial de la demandante.

Continúa su contestación argumentando como alegaciones o defensas primeramente la inexistencia de incumplimiento contractual.

En efecto, advierte el demandado que no existe ninguna vulneración a las disposiciones que regulan la actividad bancaria en general, ni infracción a las normas que se refieren al tratamiento de los productos bancarios que el Banco del Estado ofrece a los clientes, y menos vulneración a las normas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala que el Banco del Estado, específicamente la cajera cumplió con todos y cada uno de los protocolos establecidos por el Banco y la autoridad bancaria para proceder al giro solicitado. Expone que sumado a lo anterior de las investigaciones realizadas con los antecedentes aportados por la demandante se concluyó que no era procedente una restitución del dinero supuestamente sustraído de su cuenta. No existiendo, además, ningún indicio de vulneración a los sistemas de seguridad informática del Bancoestado.

Advierte que es de cargo de la parte demandante, no solo probar las alegaciones vertidas en su libelo, sino que además como aquello configuraría un incumplimiento contractual que amerite el pago de las indemnizaciones reclamadas.

En segundo término, fundamenta su oposición argumentando que es equivoca la figura contractual esgrimida por la demandante como la que unió a las partes en tanto lo que realmente se configuro en la especie, fue un contrato de cuenta corriente bancaria y no de depósito irregular como pretende la demandante.

Expone que recientemente, la Corte Suprema de Justicia ha resuelto que la Cuenta Corriente Bancaria es, en su concepción más básica, un contrato de depósito irregular, motivo por el cual, como depositario de los dineros de los clientes, tendría la obligación de soportar el riesgo en caso de existir un fraude. Señala al respecto que el depósito irregular, está regulado en los artículos 2220 y siguientes, y se refiere al contrato de depósito que sus partes, sin error ni simulación y con deliberación, hacen recaer sobre fungibles, sean o no consumibles. Este es un contrato antiguo, que “descansa sobre el presupuesto de un fenómeno jurídico que tiene lugar cuando fungibles o consumibles que



"pertenecen" alguien pasan a la posesión de otra persona". Así, nuestra jurisprudencia y doctrina, expone el demandado, han dictaminado que "en el depósito irregular el depositario no es deudor ya de una especie o cuerpo cierto, sino de una cosa genérica, y que, en consecuencia, se hace dueño de la cosa que recibe, de la cual puede servirse, siendo este contrato de depósito un título traslativo de dominio y no de mera tenencia como ocurre en el depósito ordinario". Luego refiere las características propias de este contrato son que se trata de un contrato unilateral, innominado o atípico, por el que sólo nacen obligaciones para el deudor, quien al haberse hecho realmente dueño del dinero, es quien asume los riesgos.

Luego precisa sobre el Contrato de Cuenta Corriente Bancaria que a diferencia del anterior, es un contrato típico, determinado por la normativa sectorial que le es propia (el DFL N° 707, el Código de Comercio, la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF o RAN, y el propio contrato celebrado con cada cliente) y cuyas características particular de este contrato es que se enfrenta a permanentes modificaciones y alteraciones producto de los avances tecnológicos e innovaciones, lo que exige una rápida regulación que hace, primariamente, la Comisión para el Mercado Financiero. Señala que de acuerdo al artículo 602 del Código de Comercio es "un contrato bilateral y conmutativo...". A su vez, el artículo 1 del DFL N° 707 señala "La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado". Sus características, señala es que es un contrato nominado o típico, cuyas disposiciones esenciales se encuentran en los cuerpos legales antes referidos. Es un contrato de "confianza en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago del cliente hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado" y sin perjuicio de que es posible la sola contratación de una Cuenta Corriente Bancaria, habitualmente los clientes buscan contratar otros productos o servicios bancarios, celebrando así un "Contrato de Operaciones Bancarias", contrato por el cual, además de la cuenta corriente, se conviene el uso de distintos productos o servicios bancarios. Señala que estos productos son: Línea de Crédito para Sobregiro de Cuenta Corriente; Tarjeta de Crédito, Operaciones a Distancia y Contratación Electrónica; y pagos automáticos de cuentas (PAC y PAT). Señala al respecto que todos estos productos, incluida la cuenta corriente, se rigen, además de la normativa sectorial, la que se analizará más adelante, por las "disposiciones comunes" del contrato. Para efectos del presente recurso, importan las siguientes:

a. Uso de la Cuenta Corriente: Las órdenes de pago podrán ser dadas por el



cliente electrónicamente o mediante el uso de equipos o servicios electrónicos. b. Servicios Bancarios a Distancia: Los clientes pueden por vía electrónica, realizar transferencias de fondos entre sus productos bancarios y a terceros; tomar depósitos A plazo, contratar créditos, líneas de crédito, obtener información acerca de su cuenta, etc. C. Responsabilidad por la custodia de las claves: En línea con lo que se ha venido explicando, y precisamente en atención a que los delincuentes se enfocan mayormente en obtener directamente los datos y claves desde los clientes y sus dispositivos personales, se les exige a estos últimos la custodia de sus claves y que se hagan responsables por su uso. Esto implica una diferencia sustancial con el contrato de depósito irregular, por cuanto quien asume el riesgo en caso de entregar las claves o de no custodiarlas debidamente es el Cliente o Cuentacorrentista (depositante) y no el Banco (depositario). Y esto es obvio y de toda lógica, pues el contrato de cuenta corriente y los contratos de operaciones bancarias, a diferencia del contrato de depósito irregular, son contratos bilaterales conmutativos.

Expone que la lógica obligación que tienen los clientes de custodiar sus claves es similar a la que se tiene de custodiar la chequera y la obligación de los Bancos de pagar los cheques. Si alguien sustrae una chequera y cobra un cheque firmado, el Banco está obligado a pagarlo. Expone que lo mismo ocurre con las claves del cliente: si este las entrega y luego se realiza una operación con ellas, mi representada está obligada a cursarlas.

Continúa su contestación refiriendo sobre las principales diferencias entre ambos contratos y sus implicancias jurídicas:, señalando que el Contrato de Cuenta Corriente Bancaria es Bilateral y Conmutativo, En el contrato de cuenta corriente es obvio que ambas partes se obligan recíprocamente; el Banco, de acuerdo al DFL 707, a “cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”; el cliente, a mantener el dinero suficiente para cumplir con esas órdenes de pago y pagar la línea de crédito y gastos asociados a dicha cuenta. En materia de seguridad, las obligaciones son: (i) del Banco, a mantener sistemas de monitoreo de conformidad a la regulación vigente; y (ii) del Cliente o cuentacorrentista, a custodiar sus claves de conformidad a lo dispuesto en el contrato. Señala que el contrato de Cuenta corriente es un contrato intuitu persona, al que incluso el Banco puede poner término si se pierde esa confianza: El contrato de cuenta corriente, como ya se dijo, es un contrato que se basa en la confianza con el cliente y las instituciones financieras de hecho, antes de celebrar este tipo de contratos realizan una evaluación financiera y de riesgo,



asegurándose que los clientes cumplan con todos los requisitos establecidos en sus políticas propias. Si los clientes no cumplen con ellos, no se celebra contrato alguno. Sobre este punto, agrega el demandado que tan importante es la confianza recíproca, que de conformidad a la legislación vigente y a los contratos celebrados, tanto los Bancos como los clientes pueden poner término a este contrato en cualquier momento. Esto, atendida la complejidad de las operaciones Bancarias y la obligación de los Bancos como intermediarios en el mercado de pagos.

Es precisamente, en esta relación de confianza, sostiene el demandado en su contestación, que se exige a los clientes que custodien y se hagan responsables por el uso de las claves, no siendo sólo los Bancos los encargados de tomar los resguardos necesarios para su uso.

Señala asimismo, que el contrato de Cuenta Corriente Bancaria es un contrato típico y que la doctrina adoptada por la Excma. Corte Suprema, en algunos fallos recientes, adopta la aplicación de un contrato atípico (el depósito irregular), en circunstancias que ya existe un contrato que regula expresamente la relación entre clientes y Bancos, estableciendo derechos y obligaciones recíprocos claros: la Cuenta Corriente Bancaria. Expone que cuestión distinta es que puedan hacerse “depósitos” en la cuenta corriente, pero esto no significa que la relación contractual entre las partes sea por un depósito irregular.

Sostiene el demandado que la relación contractual, está dada por un contrato autónomo, respecto del cual el Banco y los clientes, convienen además la prestación de una serie de servicios anexos, los cuales tienen su propia regulación, dada por las normas dictadas por la CMF, el DFL N° 707 y el contrato.

Expone que mientras el contrato de depósito irregular es un contrato que no ha evolucionado. El de cuenta corriente, evoluciona acorde a los cambios tecnológicos y los nuevos servicios/productos bancarios, en efecto, sostiene el demandado, el depósito irregular es un contrato que se mantiene prácticamente inalterable desde la publicación del Código Civil. Por su parte, el contrato de Cuenta Corriente Bancaria es un contrato que evoluciona constantemente por los avances de la tecnología, cuya regulación específica va adaptándose precisamente a este tipo de cambios.

Señala a modo de conclusión que todas estas diferencias que pone en evidencia, significan que la interpretación de la Excma. Corte Suprema es equivocada, por cuanto se exige a los Bancos una obligación que ni legal ni contractualmente les es exigible: que el cliente no entregue su clave. Hacer a los



Bancos responsables por esto significa desconocer toda la regulación especial de la cuenta corriente bancaria. Pero, además, implica hacerlos responsables de un hecho que escapa absolutamente de su control: la entrega de claves por parte del cliente.

Solicita se rechace la demanda deducida en su contra con costas, en tanto no es posible dar por establecido una actitud negligente del demandado en tanto, por caja se cotejó la firma de la clienta con la microficha, y eran coincidentes razón por la cual se procedió al giro, por lo que al no ser responsable, no resulta procedente el pago de la restitución solicitada como una especie de año emergente. Asimismo en lo tocante al daño moral solicitado, la demandante no ha fundamentado en lo más mínimo su pretensión que justifique una cuantía tan alta como la que ha solicitado (\$10.000.000); resulta una suma totalmente desproporcionada teniendo en especial consideración a que el monto por concepto de daño emergente que fue solicitado es evidentemente menor al daño moral.

A folio 42 consta haberse llevado a efecto la audiencia de conciliación con la asistencia solo de la parte demandante y en ausencia de la parte demandada.

A folio 44 se recibió la causa a prueba.

A folio 53 se citó a las partes a oír sentencia.

Considerando.

Primero: Que en estos autos doña Ruth Lucy Castillo Prieto, deduce demanda de indemnización de perjuicios en procedimiento ordinario de menor cuantía en contra del BANCO DEL ESTADO CHILE entidad bancaria representada por su Gerente General Ejecutivo, don Juan Cooper Álvarez, todos ya individualizados, a fin que sea condenado a restituírle la suma sustraída, esto es, \$5.850.000, más intereses y reajustes, contados desde el hecho dañino ocasionado y hasta el día en que se verifique efectivamente el pago. Además de la suma de \$10.000.000 por concepto de daño moral y que se condene a la demandada al pago de las costas.

Segundo: Que al contestar la demanda, la parte demandada solicitó el rechazo de aquella, con costas, negando algún incumplimiento contractual que vulnere disposiciones que regulan la actividad bancaria en general, ni infracción a las normas que se refieren al tratamiento de los productos bancarios que el Banco del Estado ofrece a los clientes, y menos vulneración a las normas establecidas en la Ley. Señalando que la cajera de sucursal Peñalolén pagadora, cumplió con



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE

todos y cada uno de los protocolos establecidos por el Banco y la autoridad bancaria para proceder al giro solicitado. Alegando, en síntesis, que entre las partes existió un contrato de cuenta corriente y no un depósito irregular, y que bajo esa premisa no ha existido incumplimiento contractual por parte de su representada considerando la naturaleza jurídica y características del contrato referido.

Tercero: Que para efecto de la resolución de lo controvertido, en atención de lo expuesto por las partes en sus escritos de demanda y contestación, el tribunal fijo como hecho materia de prueba determinar la efectividad de:

1) Que el Banco del Estado de Chile cumplió con todos los protocolos establecidos por aquel Banco y por la autoridad fiscalizadora al girar los fondos objeto de la demanda desde la Cuenta Vista de la actora. Tenor de aquellos protocolos administrativos.

2) En su caso, hechos y circunstancias que motivaron al personal de cajas del banco demandado, o a sus superiores jerárquicos, a pagar a una tercera los fondos reclamados en la demanda. En particular, conformidad de la firma contenida en la solicitud de giro con la firma de la actora, y efectividad de haberse verificado la identidad de la titular de la cuenta al autorizarse el giro.

3) Daño moral sufrido por la actora producto del giro de sus fondos realizado por una tercera. Entidad, hechos configurativos y características del mismo.

4) Relación de causalidad entre el giro de fondos fraudulentamente realizado y el daño moral alegado.

Cuarto: Que la demandante, con el objetivo de acreditar los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos fijados por el tribunal y que fundamentan su pretensión, acompañó los siguientes medios de prueba:

1.- Acta de denuncia de doña Ruth Castillo, en Carabineros de la Subcomisaría de Paillaco, de fecha 06 de abril de 2018.

2.- Declaración de doña Ruth Castillo, ante fiscalía de fecha 16 de abril de 2018, confirmando denuncia presentada en carabineros.

3.- Constancia de Jefe DAEM de la comuna de Paillaco.

4.- Acta audiencia y sentencia procedimiento abreviado, causa RIT 649-2018, del Juzgado de Garantía de Paillaco.



5.- Mail de recepción, con fecha 09 de abril de 2018, de la presentación de reclamo N° 539855 – 2966989, Banco Estado.

6.- Cartola chequera electrónica de doña Ruth Castillo, cuenta vista N° 725-7-014774-0, de fecha 16 de abril de 2018 otorgado por Banco Estado, oficina Paillaco.

7.- Cartas de respuestas insatisfactorias de Banco Estado, emitidas con fecha 20 de abril de 2018, 23 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019.

8.- Copia Ebook Penal, Causa RIT Ordinaria-649-2018 del Juzgado de Letras y Garantía de Paillaco, caratulada: “MINISTERIO PÚBLICO con CORTEZ CABEZAS ANA DEL CARMEN”, donde consta como esta última, imputada en dichos autos, concurrió a sucursal de Banco Estado de la comuna de Peñalolen, retirando la suma de \$5.850.000.- pesos desde la cuenta chequera electrónica de doña Ruth Castillo en dicho banco, mediante la caracterización e imitación de firma de la titular y estampando su propia huella dactilar, y no la de doña Ruth Castillo, demandante en autos, en virtud de los videos e informe dactiloscópico y huellográfico y, demás informes y pericias tenidos a la vista tanto por el fiscal como por el tribunal, que en definitiva resuelve condenar a la imputada por estos ilícitos.-

9) Copia manual de ética Banco Estado, donde la demandada instruye a sus funcionarios, una especial orientación al servicio a las necesidades de sus clientes, disponible en página web institucional: https://corporativo.bancoestado.cl/sites/default/files/documentos_archivos/manual-de-etica.pdf

Quinto: Que el demandado de autos, no rindió prueba.

Sexto: Que no fue controvertido la circunstancia que la demandante es titular de la cuenta vista, modalidad chequera electrónica, del Banco Estado, número 72570147740, obtenida en la sucursal de esta comuna de Paillaco, en que solicitó dicho servicio a la entidad y de la cual es cliente habitual.

Tampoco ha sido discutido, que dicha cuenta vista, contenía al día 04 de abril del año 2018, un monto ascendente de \$5.850.000 pesos.

Asimismo, se encuentra asentado en este proceso que la suma de \$5.850.000 millones de pesos de aquella cuenta, fue retirada por caja de una sucursal de Bancoestado de la comuna de Peñalolén región metropolitana, por un tercero distinto de la titular de dicha cuenta, quien suplantando identidad de la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE

primera y habiéndole sustraído días antes sus documentos de identificación, los presento ante cajera de Bancoestado sucursal Peñalolén, previa firma y exhibición del carnet de identidad con fecha 6 de abril de 2018.

En el mismo sentido, se encuentra acreditado, la circunstancia de que dicha operación ilícita, fue llevada a efecto por doña Ana del Carmen Cortez Cabezas quien días antes había hurtado los documentos de identificación de la víctima, suplantando la identidad de la demandante de esta causa, y vulnerando la seguridad del Bancoestado, en tanto haciéndose pasar por esta, realizó el retiro del monto referido, por caja de la sucursal Peñalolén de Bancoestado, hechos por lo que fue condenada con fecha 25 de abril del año 2019, a la pena de 541 días de presidio menor en su grado medio, multa de 11 UTM, accesorias legales de suspensión para cargos y oficios públicos mientras dure la condena, como autora del delito consumado de falsificación de instrumento privado, descrito y sancionado en el artículo 197 inciso 1° en relación al artículo 193 N°1, ambas del Código Penal, cometido el día 6 de abril de 2018, en perjuicio de doña Ruth Lucy Castillo Prieto.

Todos los hechos anteriormente asentados fluyen como ciertos, en tanto no fueron refutados, fueron expresa y tácitamente reconocidos por la demandada y a mayor abundamiento se refuerza su ocurrencia con la documental acompañada y no objetada por la demandada, acompañada a folio 1 y 48, que acredita la existencia de la calidad de titular de cuenta vista de la demandante en la institución bancaria demandada y del proceso penal seguido en contra de la señora Cortez Cabezas.

Séptimo: Que en ese contexto, establecido la existencia del vínculo contractual entre demandante y demandado y la circunstancia del ilícito de que fue víctima la actora, en los términos señalados precedentemente, dable es precisar que el estatuto del régimen de responsabilidad civil que rige en la presente causa, sin dudas es de naturaleza contractual. En efecto, sin perjuicio de que el demandado invoca el contrato de cuenta corriente bancaria como figura contractual aplicable al caso concreto regulado en los artículos 602 del Código de Comercio y artículo 1 del DFL N° 707 y no el de depósito irregular del 2220 del código civil y sea cual sea la figura contractual que rige y gobierna a las partes, no existe duda respecto de su característica de responsabilidad contractual, debiendo en consecuencia para que proceda la obligación de indemnizar perjuicios concurrir copulativamente los siguientes requisitos: que haya infracción de la obligación por parte del deudor, sea que éste no la cumpla o que la cumpla en



parte o tardíamente; que la infracción haya causado perjuicio al acreedor; que la infracción sea imputable al deudor; y que el deudor esté constituido en mora.

Octavo: Que tratándose de la responsabilidad contractual que se alega y habiéndose acreditado la existencia del contrato que gobierna a las partes (cuenta corriente bancaria) y la existencia del hecho ilícito, (fraude de un tercero, que suplanta identidad de la titular de la cuenta, apersonándose a una caja de Bancoestado, y a la cual se le pagan la totalidad de los fondos acumulados, vulnerando la seguridad del banco) debía acreditarse a continuación, la imputación formulada por la actora quien reclama que el demandado, no verificó cumplimiento de deberes de resguardo, actuando de manera negligente e irresponsable, en cuanto permitió el giro de \$5.850.000 pesos, desde su cuenta vista, mediante el retiro que por caja efectúa un tercero utilizando su cédula de identidad, lo que resulta absolutamente grave, en tanto cuanto, el banco se ha demostrado ser responsable de mantener sistemas de seguridad deficientes al no haber tomado todos los resguardos frente a los fraudes de sus servicios, lo que constituye la causa de los perjuicios cuya indemnización solicita.

Noveno: Que así las cosas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto con Fuerza de Ley N°707, la cuenta corriente bancaria es un contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que se hubieren depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. Que, de esta forma, tal como lo ha sostenido la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores, el contrato de cuenta corriente bancaria comparte similares características y constituye una especie de depósito respecto de un bien eminentemente fungible.

Que en efecto, y tal como lo propone el demandado, si bien es cierto que una de las principales obligaciones asumidas por el banco es cumplir “las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella”, lo cierto es que aquella no es la única obligación que asume la institución bancaria en tanto no se puede ignorar de que además de aquellas, la institución financiera tiene obligaciones de seguridad, de prevención y adopción de medidas necesarias para impedir que el titular de la cuenta corriente sea perjudicado a través de operaciones, fraudulentas como en la especie acaeció.

Que en efecto, la circunstancia de que los bancos obtienen utilidades captando dinero depositado para realizar diversas operaciones de crédito e inversiones con aquel exige el despliegue de obligaciones de seguridad debiendo



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE

contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente, de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros, hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros.

Décimo: Que por otro lado, el artículo 1547 inciso tercero del Código Civil, señala que la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo, esto es, el demandado de autos, Bancoestado, era quien debía demostrar en esta sede, que su sistema bancario cuenta con la debida seguridad que le permite al cliente realizar sus gestiones bancarias que ha confiado al Banco, atendida la naturaleza jurídica de este contrato. En efecto, los puntos 1 y 2 de prueba referían que se debía acreditar efectividad que el Banco del Estado de Chile cumplió con todos los protocolos establecidos por aquel Banco y por la autoridad fiscalizadora al girar los fondos objeto de la demanda desde la Cuenta Vista de la actora. Tenor de aquellos protocolos administrativos. Asimismo debía acreditar que en su caso, hechos y circunstancias que motivaron al personal de cajas del banco demandado, o a sus superiores jerárquicos, a pagar a una tercera los fondos reclamados en la demanda. En particular, conformidad de la firma contenida en la solicitud de giro con la firma de la actora, y efectividad de haberse verificado la identidad de la titular de la cuenta al autorizarse el giro.

Decimoprimer: Que, de acuerdo a la naturaleza del incumplimiento que se le imputa al demandado y las cargas probatorias que le correspondía asumir a este, se hace presente que no se acompañó ninguna prueba tendiente a acreditar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad desplegadas y que le correspondía asumir, para evitar el fraude bancario de que fue víctima la demandante y que graficara el cumplimiento de esta obligación que asume la institución financiera. En efecto, el demandado sostuvo que “la cajera cumplió con todos y cada uno de los protocolos establecidos por el Banco y la autoridad bancaria para proceder al giro solicitado” empero, no produjo prueba alguna tendiente a acreditar tal circunstancia siendo carga procesal acreditarla. Asimismo, el demandado pretende excusarse basado en la responsabilidad que



recae sobre el cliente en el uso y custodia de claves personales señalando a propósito de la comparativa entre figuras contractuales del depósito irregular versus cuenta corriente bancaria que “Todas estas diferencias significan que la interpretación de la Excma. Corte Suprema es equivocada, por cuanto se exige a los Bancos una obligación que ni legal ni contractualmente les es exigible: que el cliente no entregue su clave. Para continuar señalando que “Hacer a los Bancos responsables por esto significa desconocer toda la regulación especial de la cuenta corriente bancaria, además, implica hacerlos responsables de un hecho que escapa absolutamente de su control: la entrega de claves por parte del cliente”. Dichas defensas a juicio de quien suscribe, son completamente ajenas al caso concreto, pues este no trata de fraudes cibernéticos, utilización de claves u otros timos de similar naturaleza, en tanto lo acaecido concretamente fue un fraude desarrollado de manera presencial en una sucursal del banco demandado, y por consiguiente correspondía acreditar en juicio la adopción de medidas de seguridad que se desplegaron y la suficiencia de aquellas en tanto en definitiva, fue la cajera dependiente del Bancoestado, quien pago por caja, la totalidad de los fondos de la demandante de su cuenta vista, a una tercera persona que suplanta su identidad, sin alertar a los dependientes de aquel banco sospecha alguna. Así las cosas, la situación descrita debió haber sido identificada, por la entidad bancaria como movimiento con “patrones de fraude”, en tanto en una oficina distinta a la de la titular como fue la de Peñalolén región metropolitana, en una ciudad y región distinta al domicilio de la titular de la cuenta, se estaba retirando la totalidad de los fondos de una cuenta vista, por una suma superior a los 5 millones de pesos, debiendo el banco adoptar medidas idóneas para evitar, en su calidad de custodio de los dineros entregados por un contrato tan especial y de confianza como lo es el de cuenta vista, los dineros del demandante.

Decimosegundo: Que, en ese contexto, habiéndose acreditado la existencia del contrato, el hecho ilícito y la responsabilidad del demandado, debía ser acreditada el perjuicio del acreedor. Sobre este punto se debe precisar que los ítems reclamados son básicamente dos, a saber, daño patrimonial efectivamente causado, consistente en la afectación patrimonial por el monto sustraído ilícitamente del Bancoestado, que asciende a la suma reclamada de \$5.850.000, lo cual desde ya se tiene también por acreditado en consideración a la prueba documental no objetada acompañada en la causa consistente a folio 1 y 48 consistente en acta audiencia y sentencia procedimiento abreviado, causa RIT 649-2018, del Juzgado de Garantía de Paillaco; Mail de recepción, con fecha 09 de abril de 2018, de la presentación de reclamo N° 539855 – 2966989, Banco Estado; Cartola chequera electrónica de doña Ruth Castillo, cuenta vista N° 725-7-



014774-0, de fecha 16 de abril de 2018, otorgado por Banco Estado, oficina Paillaco.; Cartas de respuestas insatisfactorias de Banco Estado, emitidas con fecha 20 de abril de 2018, 23 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019.

Así las cosas, el daño patrimonial efectivamente causado por el retiro fraudulento de los fondos habidos en la cuenta vista de la demandante constituyen un ítem acreditado concluyéndose al respecto, que dicho presupuesto concurre en la especie, y consiste precisamente en la disminución patrimonial derivada de las sumas descontadas desde su cuenta vista por pagos no autorizados por él y que ascienden a \$5.850.000

Decimotercero: Que, en cuanto a la relación de causalidad necesaria entre el daño del acreedor y el incumplimiento que se imputa a la demandada, aquel resulta manifiesto, toda vez que es la pérdida de dicha suma de dinero desde su cuenta vista, por el incumplimiento de la demandada de sus obligaciones de custodia y resguardo respecto a dichos bienes, la que provocó el detrimento patrimonial del demandante, siendo este nexo causal de tal envergadura que no es posible concebir la existencia del daño o perjuicio alegado, si la demandada hubiese cumplido diligentemente con sus obligaciones contractuales.

Decimocuarto: Que, en cuanto a la imputabilidad del deudor, esto es la concurrencia de culpa o dolo en el incumplimiento que se le atribuye, ha de señalarse, que la culpa en materia contractual se presume, por aplicación del principio establecido en el artículo 1547 del código del ramo que dispone que “ la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega”. En ese sentido, se concluye que es la propia ley la que presume que el incumplimiento se provocó porque no se empleó el nivel o grado de cuidado al que estaba obligado el deudor. A ello ha de agregarse que la ausencia total de actividad probatoria del demandado impide concluir que en este caso, se haya utilizado la debida diligencia o cuidado en el cumplimiento de las obligaciones que le imponía el contrato, toda vez que, dirigió su actividad inicial de contestación de demanda sólo en discutir la naturaleza jurídica del contrato que une a las partes y de manera errada a trasladar la responsabilidad en el uso de las claves digitales para estas transacciones al demandante, cuestión que además, no era la problemática del fondo, al tratarse de un fraude presencial que requería explicar al tribunal, por qué una cajera del banco demandado entrega por caja la totalidad de fondos a un tercero ajeno al titular, de cómo se produce el cotejo de firmas y de fotografía del carnet de identidad, si se efectúan llamados telefónicos u otros mecanismos internos para corroborar identidad y de cómo fue que la firma estampada por la suplantadora de identidad, paso las pruebas de cotejo que el



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE

banco tiene, en tanto claramente no se correspondía con la de la titular, cuestión sobre lo cual no se aportó probanza alguna, lo que conduce a establecer claramente la concurrencia en el caso de marras del requisito de imputabilidad del deudor.

Decimoquinto: Que, finalmente, entendiéndose que la mora se constituye como el retardo en el cumplimiento de la obligación, imputable al deudor, que persiste después de la interpelación del acreedor, y constando en autos que aquel ha sido reconvenido de manera directa a través de los reclamos y solicitudes internas de restitución de fondos efectuado por la actora, a través de los cuales, les exige reposición de sus fondos, y además de la interpelación judicial hecha por el acreedor (demandante) mediante formal demanda, ha de tenerse por concurrente dicho presupuesto de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1551 de nuestro Código Civil.

Decimosexto: Que de esta forma, al concurrir los requisitos generadores de la obligación de indemnizar perjuicios sólo resta acoger la demanda en este punto ordenando a la demandada el pago de la suma de \$5.850.000 como se dirá en lo dispositivo.

Decimoséptimo: Que, en relación al daño moral, primeramente ha de señalarse que este se define como el sufrimiento, trastorno psicológico, afección espiritual o lesión de un interés personalísimo, ocasionado a la espiritualidad del ofendido, como consecuencia de la comisión de un hecho ilícito o de la vulneración de un derecho subjetivo, no definible por parámetros objetivos, susceptible de afligir a la víctima o a un tercero, y que puede traducirse en un daño moral puro o bien de índole pecuniario, cuando indirectamente menoscaba la capacidad productiva del perjudicado.

Asentado lo anterior y de los hechos acreditados en el proceso, si bien aparece que una vez que tomó conocimiento de la situación que la afectó, la demandante comenzó una serie de gestiones ante el mismo banco sin tener mayor éxito lo que gatilló que debiera concurrir ante los tribunales a fin de obtener el resarcimiento del daño que le ocasionó la sustracción de dinero de que fue víctima, trámites que por lo demás no son inmediatos en su resolución, lo que podría, a priori, estimarse como configurativo de aquel daño moral, lo cierto es que a juicio de quien suscribe, no es suficiente su sola enunciación para efecto de que se estime concurrente su procedencia, en tanto en un proceso civil dispositivo, son las partes quienes deben acreditar los hechos en que fundamentan sus pretensiones, debiendo necesariamente acreditar con el acompañamiento de



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE

medios de prueba pertinentes que confirmen su ocurrencia. En ese sentido, resultaba ser carga probatoria de la demandante acompañar prueba idónea para efecto de acreditar la afectación emocional y psicológica, el pesar, la angustia o pena por ella experimentada con ocasión del hecho ilícito de la cual fue víctima. No acompañando ningún informe psicológico, registro análogo o incluso testigos que refirieran sobre aquel apartado. En este sentido el artículo 1698 del código civil prescribe a quien alega existencia de una obligación, deber de acreditarla y en ese sentido, no hubo ninguna prueba documental, pericial o testimonial que acreditara estos sufrimientos, dolores, angustias que fundamentan el daño reclamado, por lo que dicha alegación, al no haberse acreditado, deberá ser desestimada.

Decimoctavo: Que, las sumas otorgadas deberán reajustarse de conformidad a la variación que experimente el I.P.C. (Índice de Precios al Consumidor) hasta el último día del mes que antecede al del pago efectivo, haciendo presente que esta reajustabilidad deriva de la mera actualización del valor del dinero frente al transcurso del tiempo, por lo que la reparación ha de ser completa. Asimismo devengará intereses corrientes desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada hasta su pago efectivo.

Decimonoveno: Que la demás prueba acompañada en autos, en nada altera lo precedentemente decidido.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 342 y siguientes, del Código de Procedimiento Civil; 3, 1437, 1444, 1489, 1545, 1546, 1554, 1698, 1915, 1924, 1927, 1939 y 1947 del Código Civil, se declara:

I.- Que se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a folio 1, condenándose a la demandada al pago de la suma de \$5.850.000 (cinco millones ochocientos cincuenta mil pesos) como indemnización de daño patrimonial efectivamente causado.

II.- Que se rechaza demanda por daño moral deducida por la demandante en contra de la demandada.

III.- Que la suma ordenada pagar lo será debidamente reajustada y más los intereses corrientes que se devengaron desde 06 de abril de 2018 y hasta su pago efectivo.

IV.- Que no se condena en costas a la demandada, por no ser completamente vencida.



Notifíquese a las partes a través de sus apoderados, vía correo electrónico, certificando al efecto.

Anótese y Regístrese virtualmente.

Rol C-42-2020.

Dictada por don **Marcelo Segura Esperguel**, Juez Titular del Juzgado de Letras y Garantía de Paillaco.

En Paillaco, a **nueve de noviembre de dos mil veintidós**, se incluyó en el estado diario la sentencia precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RLYPCXHJFE