

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 4º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-9637-2019  
CARATULADO : APARA/BANCO DE CHILE

Santiago, veinticinco de Agosto de dos mil veinte

**VISTOS:**

En estos autos Rol 9637-2019, comparece doña **GLADYS SORAYA APARA RIADI**, abogada, domiciliada en Paseo Rosa Rodríguez N° 1375 oficina 603 de la comuna y ciudad Santiago, e interpone demanda en juicio ordinario de menor cuantía de resolución de contrato de tarjeta de crédito, con indemnización de perjuicios, en contra del **BANCO DE CHILE**, persona jurídica de derecho privado, del giro de su denominación, representada por su gerente general Eduardo Ebensperger Orrego, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Paseo Ahumada N° 251 de la comuna y ciudad de Santiago, en virtud de los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

La demanda se tuvo por contestada en rebeldía del demandado.

Se llevó a cabo audiencia de conciliación obligatoria, con la sola asistencia del apoderado de la parte demandante y en rebeldía del demandado, motivo por el cual el llamado a conciliación no dio resultados positivos, atendida la rebeldía antes anotada.

Se recibe la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos.

Encontrándose los autos en estado, se cita a las partes para oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LA TACHA DEDUCIDA POR LA DEMANDADA:**



**PRIMERO:** Que, la demandada viene en formular tacha en contra del testigo de la demandante, don Ricardo Javier Domínguez Gali, por la causal establecida en el N°7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fundamentado en que el testigo declara conocer a la demandante hace más de 20 años y prestar asesoría jurídica gratuita en relación a estos autos.

**SEGUNDO:** Que, la demandante evacúa el traslado, solicitando el rechazo de la tacha opuesta, sosteniendo que las asesorías profesionales remuneradas o no remuneradas o el conocer a una persona por un extenso período de tiempo, no acreditan la existencia del vínculo de íntima amistad que requiere la norma invocada.

**TERCERO:** Que, el testigo al responder las preguntas de tacha señaló que tiene una relación profesional con la actora, porque trabaja en un estudio jurídico que se dedica a asuntos penales.

Indica que ha prestado asesorías jurídicas a la demandante siempre relativa a asuntos penales y que cuando ésta tuvo el problema que motiva la presente demanda, le consultó acerca de la factibilidad de prosperar algún tipo de acción penal y le señaló que ese tipo de hecho era de común ocurrencia, pero que, desde el punto de vista penal, las posibilidades no eran muchas y que no percibió honorarios por la consulta realizada. Refiere que conoce a la demandante hace 20 años aproximadamente.

**CUARTO:** Que, en lo referente a la causal de íntima amistad que afectaría al testigo Ricardo Javier Domínguez Gali, cabe señalar que no existe prueba alguna de ello, ya que el testigo indica como única relación con la actora, el haberle prestado asesorías jurídicas y conocerla hace 20 años, de la que no puede obtenerse la especie de vínculo afectivo o emocional que supone la causal. Además, el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, exige que la amistad debe ser manifestada por hechos graves. Así, el haber prestado algunas asesorías jurídicas y conocerla hace 20 años



aproximadamente, no puede considerarse un hecho grave que permita la procedencia de la causal en comento.

Atendido lo expuesto, la tachá en análisis habrá de ser rechazada, tal como se indicará en lo resolutivo de este fallo.

## **II.- EN CUANTO AL FONDO:**

**QUINTO:** Que, comparece doña **GLADYS SORAYA APARA RIADI**, e interpone en juicio ordinario de menor cuantía demanda de resolución de contrato de tarjeta de crédito, con indemnización de perjuicios, en contra del **BANCO DE CHILE**, a objeto de que, acogiéndola, se declare:

1.- Que la demandada no podía desconocer la irregularidad de las compras efectuadas a través de la tarjeta de crédito de marras, dada la especial actividad económica o giro que desarrolla, y del comportamiento habitual y por muchos años de la actora como cliente de dicha entidad bancaria, infringiendo sus deberes de “otorgarle seguridad en el uso de sus productos”; “custodiar la información esencial y reservada entregada como cliente en mérito del contrato celebrado entre las partes”, y “resguardar su patrimonio frente a un uso malicioso o fraudulento de sus productos financieros por parte de terceros”, lo que se traduce en un incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de tarjeta de crédito celebrado entre las partes, negándose a restituir los cargos efectuados a dicha tarjeta por concepto de las cuatro compras internacionales, de carácter fraudulento, no autorizadas por la demandante.

2.- Que se rescinde el contrato de tarjeta de crédito celebrado entre las partes, por incumplimiento grave del Banco de Chile de sus obligaciones y deberes contractuales, debiendo retrotraerse las cosas al estado anterior al de la fecha de la ejecución de las compras fraudulentas.



3.- Que se condena al Banco de Chile a restituirle la suma de \$1.638.890.- correspondiente al total de los abonos efectuados por la actora entre el mes de agosto de 2014 y el mes de julio de 2016, por concepto de capital, intereses, cargos y comisiones, más reajustes e intereses devengados a la fecha de su pago efectivo.

4.- Que se condena al Banco de Chile a pagarle los perjuicios causados por concepto de daño moral, cuya determinación y monto solicita se regule prudencialmente por el tribunal.

5.- Que se condena al Banco de Chile a pagar las costas de la causa.

Señala que el 07 de abril de 2014 adquirió de la empresa de telefonía celular ENTEL un aparato telefónico celular marca Samsung J5, pues se le ofreció con una rebaja de \$100.000.- quedando en un precio final de \$318.386.-, pero condicionado el descuento a que el pago lo efectuara con una tarjeta VISA ENTEL/BANCO CHILE, que le ofrecieron en ese momento, en el plazo de 6 meses, y sin intereses, ni costos de comisión, después de lo cual podría devolverla.

Refiere que aceptó esa tarjeta de crédito, la cual tiene el nombre del Banco de Chile y de Entel, siendo un producto emanado de un acuerdo o alianza entre ambas empresas.

Hace presente, que ese mismo día cortó la tarjeta en dos partes, ya que su interés era el producto rebajado y no la tarjeta, de modo que nunca la activó.

Indica que en mayo de 2014 comenzó a pagar la primera cuota mensual de \$53.065.- y así sucesivamente hasta el mes de julio de 2014, época en que recibió el estado de cuenta de fecha 17/07/2014, apareciendo una deuda por US\$1.755,17.- dólares de Norteamérica, correspondientes a cuatro compras efectuadas vía internet, en distintos países, las que afirma no realizó.



Sostiene que desde que se le entregó la tarjeta, nunca la usó, pues los cobros los hacía directamente el Banco a la tarjeta, sin intervención de su parte, enviándole los estados de pago mensualmente.

Señala que el detalle de las compras efectuadas es el siguiente:

- a) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) POR US\$498,75.-
- b) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*JZAVALE(CS) POR US\$498,75.-
- c) Fecha 26/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) POR US\$497,23.-
- d) Fecha 26/06/2014 CE/CAMBIA TU (CS) POR US\$260,44.-

Relata que con motivo de esos cargos, concurrió inmediatamente al Banco para hacer el reclamo correspondiente, informándole los dependientes que la tarjeta había sido utilizada para realizar compras de repuestos de camiones en el extranjero, a lo cual hizo presente que ello era imposible porque la tarjeta nunca la había activado, respondiéndole que “no es necesario activar la tarjeta, ya que igualmente se podía utilizar para realizar compras por internet”, y que además, las compras eran legítimas porque se habían utilizado las claves de su dispositivo Digipass.

Expresa que el Digipass le fue entregado en el año 2010 por el mismo banco solo para operar en su cuenta corriente, único producto que tenía contratado con la entidad demandada a la fecha de la entrega de la tarjeta de crédito.

Manifiesta que el dispositivo Digipass se le entregó cuatro años antes de recibir la tarjeta de crédito Banco Chile/Entel, la que no se encuentra asociada a su cuenta corriente, ni a ningún otro producto del banco.

Asevera que el hecho que el banco haya autorizado el acceso y empleo de las claves del digipass para un fin distinto para el cual se le entregó, permitiendo efectuar las transacciones objetadas, revela grave negligencia en



la custodia de información esencial y reservada, y el “incumplimiento de su obligación de otorgar seguridad en el consumo de sus productos”.

Refiere que, siguiendo las instrucciones del Servicio de Atención al Cliente, presentó el reclamo por internet con fecha 24 de julio de 2014, asignándole el número de Requerimiento 1-14318715122, el que fue recepcionado por el ejecutivo del banco Cristian Alexis Muñoz Ibacache.

Afirma que atendida las actividades que desarrolla el banco, dentro de su giro está obligado a contar con los medios tecnológicos o de hecho que brinden seguridad a las transacciones que se realicen por internet, como asimismo, corroborar efectivamente la identidad de quien hace uso de la tarjeta y de las claves del dispositivo digipass, adoptando todos los resguardos necesarios para evitar el menoscabo por la mala utilización de los datos personales, claves, dispositivos digitales y la tarjeta de crédito de sus clientes, evitando que sean víctimas de fraude.

Señala que abrió la cuenta corriente N° 00-48886-00, en el año 2002, y durante todos esos años nunca realizó operaciones de crédito, salvo la relacionada con la compra del teléfono, la cual estaba acotada al pago de seis cuotas, de modo que en consideración a su historial y comportamiento como cliente durante todo ese período, en el cual nunca contrató un crédito, línea de sobregiro u operaciones por internet debería haberle llamado la atención ese comportamiento irregular, y haberse cerciorado o corroborado directamente con su parte la veracidad y legitimidad de las operaciones.

Expresa que no obstante haber reclamado e impugnado esas compras, el banco igualmente hizo los cargos a su tarjeta en forma indebida y a sabiendas de que ese tipo de fraudes son recurrentes y de público conocimiento, los que incluso han ocurrido tanto en su propia institución, como en otros bancos, negándose a aceptar su responsabilidad contractual por grave negligencia en el manejo de sus sistemas informáticos, pese a haber infringido su deber esencial



de “resguardar el patrimonio de sus clientes frente a un uso malicioso o fraudulento de sus productos financieros por parte de terceros”.

Manifiesta que el 01 de agosto de 2014 recurrió a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, denunciando los hechos descritos, y solicitando se le exigiera al demandado información sobre el detalle de las transacciones, negándose la contraria no solo a proporcionar la información requerida, sino que le advirtió que en caso de no pago informaría la morosidad en el boletín comercial, por lo que no tuvo más alternativa que abonar mensualmente al pago de la deuda, ante el riesgo de que incorporara su nombre en el boletín comercial por el no pago de las transacciones, terminando de pagar los cargos indebidamente efectuados, en el mes de Julio del año 2016.

Indica que hasta la fecha ha tratado infructuosamente que el banco le reintegre el dinero cargado a la referida tarjeta s e intereses que efectuaron desde la comisión de los ilícitos.

Manifiesta que hubo hechos de connotación pública, difundidos en todos los medios de comunicación relacionados con los ilícitos cibernéticos de que fue víctima el banco demandado, quedando demostrada la facilidad con que puede ser vulnerada la seguridad tecnológica de sus sistemas, siendo objeto de una sustracción de 10 millones de dólares, el 24 de mayo de 2018, mediante la introducción de un virus CMallware Swapgl en algunos de sus sistemas, impidiendo su normal funcionamiento, lo que es una prueba de las deficiencias de sus sistemas informáticos, y que explican por sí mismos lo fraudes de que fue víctima.

Concluye que es evidente la negligencia del banco en el manejo y custodia de su información, por lo que procede la resolución del contrato y su obligación de indemnizar los perjuicios causados, incluido el daño moral.



En cuanto al derecho, cita los artículos 1545, 1546 del Código Civil y señala los requisitos de la responsabilidad contractual.

1) Asevera que la contraria ha incurrido en una infracción al contrato de tarjeta de crédito celebrado entre las partes, consistente en “otorgar seguridad en el uso de sus productos”; “custodiar la información esencial y reservada de sus clientes” y “resguardar el patrimonio de sus clientes frente a un uso malicioso o fraudulento de sus productos financieros por parte de terceros”.

2) Indica que los hechos denunciados son imputables al banco demandado, por ser el único ente sobre el cual pesan las obligaciones anteriormente mencionadas.

3) Señala que la infracción contractual en que incurrió el Banco de Chile le ocasionó un perjuicio directo de US\$1.755,17.- dólares de Norteamérica, correspondiente a las compras efectuadas sin su autorización, más los intereses y cargos que tuvo que pagar mensualmente entre el mes de mayo de 2014 y el mes de julio de 2016, para pagar totalmente la suma cargada por el banco a su tarjeta de crédito, por concepto de capital, intereses, cargos y comisiones, lo que asciende a \$1.638.890.- además del daño moral que se le ha causado.

4) Se refiere a la relación de causalidad entre la infracción y el perjuicio e indica que, en la especie, si el demandado hubiese cumplido en forma completa las obligaciones inherentes al desarrollo de su giro y al servicio que ofrece, no se le habrían irrogado los perjuicios cuya reparación persigue; perjuicio que es consecuencia inmediata y directa de la infracción contractual perpetrada por el Banco de Chile.

5) Asevera que, en el caso de autos, no concurren causales eximentes de responsabilidad.





6) En cuanto a la mora del deudor, sostiene que se tienen que cumplir los siguientes requisitos:

a) Que se produzca un retardo en el cumplimiento. Al respecto, señala que la contraria debería haber reversado las compras una vez efectuado el reclamo.

b) Que el retardo sea imputable a culpa (dolo) del deudor: Afirma que por la especialidad de su giro y de la complejidad de las operaciones de carácter económico que presta a sus clientes, deben contar con los elementos de seguridad y herramientas tecnológicas para evitar los fraudes e impedir que se realicen transacciones ilícitas que perjudiquen el patrimonio de sus clientes.

c) Que el deudor haya sido requerido o interpelado por el acreedor: Manifiesta que la contraria ya ha sido interpelada, según dispone el artículo 1551 N° 1 y 2 del Código Civil. En su defecto, solicita sirva la presente acción judicial como suficiente interpelación de la demandada, para constituirla en mora.

### III.- PERJUICIOS CAUSADOS:

Sostiene que el banco demandado, con motivo del incumplimiento de sus obligaciones contractuales, permitió la ejecución de cuatro compras en el extranjero, realizadas sin su intervención, autorización, ni conocimiento, está obligado a reparar los perjuicios causados, restituyéndole la suma de \$ 1.638.890.- correspondiente al total de los abonos efectuados por su parte entre el mes de agosto de 2014 y el mes de julio de 2016, para amortizar el capital, y pagar los intereses, cargos y comisiones aplicados con motivo de esas transacciones, más los reajustes e intereses, con costas.

En cuanto al daño moral causado, manifiesta que el motivo que la llevó a aceptar la tarjeta de crédito producto de la alianza Banco de Chile/Entel, fue obtener una importante rebaja en el precio de compra de un teléfono celular



marca Samsung modelo J5, sin embargo, la grave falla de seguridad en las herramientas y procedimientos tecnológicos del banco puso en peligro su patrimonio, quedando expuesta a la ejecución de transacciones fraudulentas en el extranjero, respecto de la cual el banco ha eludido toda responsabilidad, argumentando que estas habrían sido efectuadas por su parte por el solo hecho de haberse empleado su dispositivo digipass.

Refiere que desde la fecha en que tomó conocimiento de los hechos, y hasta el día de presentación de la demanda, se ha visto obligada a emprender una larga controversia con el demandado, a fin de que responda de los perjuicios causados por su propia negligencia, y su reticencia a responder de las fallas en sus controles de seguridad, obligándola a realizar una serie de reclamos y trámites ante el banco demandado, ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Policía de Investigaciones de Chile, entre otras, que le han acarreado innumerables molestias, pérdida de tiempo, frustración, e impotencia, sobre todo ante la ineficacia y negligencia demostrada por los dependientes de la demandada, circunstancias todas que se traducen en un daño moral que debe ser reparado, cuya determinación y monto solicita sea regulada prudencialmente por el Tribunal.

**SEXTO:** Que, la demanda se tuvo por contestada en rebeldía de la demandada.

**SÉPTIMO:** Que, como fundamentos de su pretensión, la demandante acompañó la siguiente prueba documental:

1) Estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito, emitida por el Banco de Chile; nombre del titular: Gladys Apra; fecha Estado de Cuenta 17/07/2014; en el que figuran las siguientes compras:

a) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) por US\$498,75.-

b) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*JZAVALE(CS) por US\$498,75.-



c) Fecha 26/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) por US\$497,23.-

d) Fecha 26/06/2014 CE/CAMBIA TU (CS) por US\$260,44.-

N° de cuenta 58754 7277; pagar hasta 04/08/2014 y monto facturado US\$1.755,17.-

2) Estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito, emitida por el Banco de Chile; nombre del titular: Gladys Apra; fecha Estado de Cuenta 17/07/2014; en el que figuran lo siguiente:

Compra Entel Amunategui; Monto total: \$318.366.-; N° de Cuota 03/06; Valor cuota mensual \$53.065.-

Cargos, comisiones, impuestos y abonos:

Fecha 27/06/14 Comisión Compra Internacional Monto total a pagar \$6.996.-

Fecha 27/06/14 Comisión Compra Internacional Monto total a pagar \$6.996.-

Fecha 30/06/14 Comisión Compra Internacional Monto total a pagar \$6.973.-

Fecha 30/06/14 Comisión Compra Internacional Monto total a pagar \$3.652.-

N° de cuenta 58754 7277; pagar hasta 04/08/2014 y monto facturado US\$1.755,17.-

3) Formulario de reclamo por cargos en tarjetas de créditos, N° de requerimiento 1-14318715122, efectuado por la actora el 24/07/2014, indicando como motivo del reclamo: 5. Transacciones múltiples fraudulentas, certificando que los cargos por el monto indicado no fueron realizados por



ella, ni por ninguna persona autorizada por ella. Se encontraba en posesión de su tarjeta al momento de la transacción.

Detalle de transacciones reclamadas:

- a) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) por US\$498,75.-
- b) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*JZAVALE(CS) por US\$498,75.-
- c) Fecha 26/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) por US\$497,23.-
- d) Fecha 26/06/2014 CE/CAMBIA TU (CS) por US\$260,44.-

Que totalizan US\$1.755,17.-

4) Correo electrónico enviado por Cristián Alexis Muñoz Ibacache del Banco de Chile para la actora, de 24 de julio de 2014. Asunto; Objeción N° 1-14318715122, por medio de la cual le solicita envíe en el plazo de 3 días hábiles los antecedentes que indica para realizar el análisis de las objeciones de los cargos de su tarjeta de crédito. Acompañado a folio 24.

5) Correo electrónico enviado desde la casilla de correo [lsc@bancochile.cl](mailto:lsc@bancochile.cl) para la demandante, de 19 de agosto de 2014, en que se indica que darán respuesta a los requerimientos formulados.

6) Certificado de recepción de denuncia, efectuada el 18 de noviembre de 2014, por la actora ante la Policía de Investigaciones de Chile por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito y documento de 3 de marzo de 2015, en que la Fiscalía Regional Metropolitana Zona Centro Norte informa a la actora, el archivo provisional de la causa. Acompañado a folio 30.

7) “Contrato de Tarjeta de Crédito y Uso de Canales Remotos para Personas”, (Oportunidad 7277), suscrito entre la demandante y el Banco de Chile, con fecha 07 de abril de 2014, conjuntamente con doña Valeska Videla, ejecutiva de la empresa Entel.



En la cláusula 17°, se indica que el Banco podrá suspender la posibilidad de uso de la tarjeta en forma total o parcial, en el caso de detectarse operaciones o intento de operaciones que pudieran revestir el carácter de fraudulentas, por uso indebido, caso fortuito u otras circunstancias graves que por su particularidad hagan presumir que pueda estar en riesgo los intereses de los clientes y/o del Banco, adicionalmente el Banco podrá suspender el uso de la tarjeta en caso que el cliente no pague íntegramente el monto mínimo indicado el estado de cuenta en la fecha señalada para tal efecto en el mismo estado. El Banco solo podrá proceder a esta suspensión una vez transcurridos 5 días contados desde la fecha de vencimiento establecida en el respectivo estado de cuenta para el pago mínimo, sin que dicho pago se hubiese efectuado.

Cláusula 22°, para prestar los servicios materia de este contrato el Banco utiliza equipamiento, sistemas y programas computacionales de comunicación y procesamiento, como también medio y servicios de terceros, respecto de todos los cuales el Banco adopta las medidas a su alcance para resguardar su adecuado funcionamiento. El Banco deberá emplear en la prestación de los servicios una diligencia o cuidado ordinario, respondiendo por consiguiente de culpa leve.

B. Normas complementarias para el uso de la tarjeta de crédito en el extranjero.

4.- El Banco podrá cobrar al cliente comisiones por mantención, utilización y/o administración de la tarjeta en el exterior, todo ello conforme en los términos y condiciones que se han convenido en la cláusula séptima del acápite anterior.

5.- El cliente deberá pagar sus estados de cuenta en moneda extranjera correspondientes a la totalidad de los montos de las compras y servicios en el



exterior, incluidos los avances; con la moneda extranjera respectiva, hasta la fecha de vencimiento establecida en cada uno de dichos estados de cuenta.

## II. Convenio de servicios mediante uso de canales de autoatención.

2. Las partes dejan constancia y declaran que las claves secretas de acceso suministradas por el Banco al cliente son secretas, personales e intransferibles, siendo de responsabilidad de este último mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización. El cliente asume las consecuencias tanto de su divulgación a terceros, como por el uso que éstos hagan de éstas.

3.- El cliente instruye al Banco para que éste acepte y entienda que todo llamado telefónico, operación o transacción electrónica que efectúe alguna persona dando o digitando su clave secreta de acceso y además, cuando corresponda, de su número de rut y su clave secreta dinámica, deba entenderse hecho por el propio cliente, en tal caso y cumplidos dichos requisitos, el Banco considerará que tal instrucción ha emanado válida, legítima y auténticamente del cliente, sin necesidad de efectuar, realizar o tomar otro resguardo, de ninguna índole, aceptando el cliente que no deberá acreditarle al Banco ni a terceros, el hecho de la consulta o de haber dado efectivamente la instrucción.

11.- Para prestar los servicios materia de este convenio el Banco utiliza equipamiento, sistemas y programas computacionales de comunicación y procesamiento, como también medios y servicios de terceros, respecto de todos los cuales el Banco adopta las medidas a su alcance para resguardar su adecuado funcionamiento. El Banco deberá emplear en la prestación de los servicios una diligencia o cuidado ordinario, respondiendo por consiguiente de culpa leve.

## IV. Disposiciones comunes.



5. El cliente faculta y autoriza al Banco para transmitir, comunicar y poner a disposición de las entidades indicadas, información y datos relacionados al monto y naturaleza de las obligaciones que adeude al Banco con ocasión de los créditos que éste le hubiese otorgado y en general de una o más operaciones sujetas a reserva bancaria

Se incorpora el “Anexo Tarjeta de Crédito Entel Visa”, firmada por las mismas personas y fecha anteriormente señaladas.

Se indica que el cliente en su calidad de tarjetahabiente del Banco de Chile, en virtud del Contrato de Apertura de Crédito, de Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Visa/MasterCard, Reglamento de Uso de Tarjeta de Crédito para Personas Naturales y Normas Complementarias para Uso de la Tarjeta de Crédito en el Exterior, suscrito en la misma fecha, viene en declarar que conoce, acepta e instruye que se incluya en las tarjetas otorgada y en las que se otorguen en el futuro en caso de extravío, vencimiento, tarjetas adicionales u otras circunstancias análogas conforme a dicho instrumento, la sigla ENTEL, declarando que dicha inclusión no modifica ni altera ninguno de los términos del contrato, Reglamento y condiciones antes referidos.

8) Copia Cliente del Comprobante de Entrega de Tarjeta de Crédito, emitido por Banco de Chile, en que figura el nombre de la actora como titular, sin fecha, ni firma; cupo en dólares US\$2.700,00.-

Se consigna que el titular declara haber recibido conforme la tarjeta de crédito que se indica. También declara conocer y aceptar el plan de comisiones y su vigencia, y acepta sean cargados en los estados de cuenta.

9) Copia Cliente del Plan de Comisiones Tarjeta de Crédito Entel Visa, emitido por el Banco de Chile, nombre del Cliente: Gladys Apará, de 7 de abril de 2014, sin firma.



10) Copia Cliente de Tabla de Recargos de Cobranza, emitido por el Banco de Chile, de 7 de abril de 2014.

11) Copia Cliente de Hoja TC Entel Visa, emitido por Banco de Chile, sin fecha, ni firma.

12) Copia cliente de la Hoja de Resumen de la tarjeta de crédito Visa, emitida por el Banco de Chile, de 7 de abril de 2014, sin firmas.

13) Comprobante de pago efectuado con la tarjeta de crédito Banco Chile Visa, de fecha 07 de abril de 2015, por la suma de \$ 318.386.- a la empresa Entel PCS y comprobante de venta pago en cuota de tarjeta de crédito, de esa fecha y monto.

14) Correo electrónico de fecha 28 de julio de 2014, enviado por la actora, desde su casilla soraya1@entelchile.net, al correo electrónico objeciones@bancochile.cl, por el cual adjunta los documentos solicitados por el ejecutivo Cristián Alexis Muñoz Ibacache, esto es, el formulario “Reclamo por Cargos en Tarjetas de Crédito (Cardholder Dispute)”, fotocopia de cédula de identidad, Estado de Cuentas de los cargos objetados y fotocopia de la tarjeta de crédito cortada en dos partes.

15) Correo electrónico de fecha 28 de julio de 2014, enviado por la actora, desde su casilla soraya1@entelchile.net, al correo electrónico objeciones@bancochile.cl, reiterando reclamo por la imposibilidad de confirmar vía telefónica la recepción de su requerimiento al teléfono proporcionado por el banco.

16) Correo electrónico de fecha 29 de julio de 2014, de [objeciones@bancochile.cl](mailto:objeciones@bancochile.cl), confirmando lectura del email enviado el 28 de julio de 2014 por la actora por Uso Indebido de Tarjeta de Crédito.

17) Correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2014, enviado por Pavel Kraljevich Muñoz, (Ejecutivo Línea Servicio Cliente), y Alejandra





Chandía Garrido, (Supervisora Línea Servicio Cliente), desde la dirección lsc@bancochile.cl, a la demandante, mediante la cual le comunica que se dará respuesta a su reclamo por intermedio de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con motivo del Requerimiento efectuado el 06 de agosto del 2014 por dicho organismo, originado a raíz de su presentación.

18) Reclamo efectuado por la demandante con fecha 01 de agosto de 2014 a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en contra del Banco de Chile, por los cargos efectuados en su tarjeta de crédito, y respuesta enviada por carta N° 09349 de fecha 08 de agosto de 2014 de dicho organismo, acusando recibo de la presentación y el número de Ingreso 14896 que le fue asignado.

19) Correo electrónico de fecha 26 de septiembre de 2014, dirigido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a la actora, en el cual se adjunta la Respuesta N° 11118, de 22 de septiembre de 2014, que se refiere a su presentación de fecha 01 de agosto de 2014, Ingreso N° 14896, que contiene la contestación del Banco de Chile al Requerimiento de Información de la autoridad de fecha 06 de agosto del mismo año, señalando que realizados los análisis correspondientes por equipos especializados del banco, se ha constatado que no existen antecedentes que permitan determinar que la información de las tarjetas de crédito (banda magnética y claves) hayan sido capturadas por terceros vulnerando infraestructura y/o equipos pertenecientes al Banco de Chile.

Agrega que se pudo establecer que las compras objetadas por la actora fueron efectuadas con la opción Pago Seguro de su tarjeta de crédito, es decir, mediante la creación de tarjetas virtuales a través de su página segura de internet, para lo cual se requiere el ingreso con RUT y clave secreta, para luego ingresar una clave generada por el digipass para cada tarjeta virtual que se crea. Estas tarjetas cuentan con un número y código de verificación distinto al de los plásticos del cliente, permitiendo realizar solo una compra por tarjeta



por un monto máximo de \$200.000.- para compras nacionales y USD\$500 para compras internacionales. En el caso de no ser utilizadas en las 48 horas siguientes a su creación, las tarjetas son eliminadas del sistema y el cupo asignado es reintegrado a la tarjeta de crédito original.

20) Segunda Carta de Reclamo presentada por la actora con fecha 23 de octubre de 2014 a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en el cual solicita aclaración de la respuesta del Banco de Chile a su reclamo ingresado con el N° 14896, en virtud del requerimiento que le hiciera la autoridad a dicho banco el 06 de agosto de 2014, y correo electrónico enviado el 05 de noviembre de 2014 por dicho organismo a la demandante, por el cual le remite la carta 12614 de 29 de octubre del mismo año, comunicándole que su presentación fue ingresada con el número 21303.

21) Tercera presentación efectuada por la actora a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 30 de diciembre de 2015, en el cual solicita se requiera al Banco de Chile aclaración a la respuesta que este hiciera a su presentación anterior N° 21303 de fecha 23 de octubre de 2014. Acompaña documento denominado “detalle de autorización tarjeta”.

22) Correo electrónico enviado el 13 de enero de 2016 por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a la demandante, por el cual le remite la carta 0188 de fecha 07 de enero del mismo año, comunicándole que su presentación fue ingresada con el número 22035.

23) Correo electrónico de fecha 11 de febrero de 2016 enviado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a la actora, mediante la cual le remite la carta 01925 de fecha 08 de febrero de 2016, comunicándole la respuesta a su presentación de 30 de diciembre de 2015, remitiéndose a sus anteriores comunicaciones de fecha 22.09.14 y 10.12.14.

Indica que se requirieron antecedentes a la entidad bancaria, los que ratifican lo señalado anteriormente, además informando que el Digipass



utilizado para autorizar la creación de las tarjetas virtuales reclamadas, corresponden al dispositivo N°91614261, que le fuera entregado con fecha 22 de febrero de 2010. Si bien el dispositivo se encuentra asociado a la cuenta corriente terminada en los dígitos 8600 de la cual es titular desde marzo del 2002 y que a la fecha se encuentra vigente y activa, también permite el acceso a determinados servicios por medio de los canales de autoatención remota o a distancia de los que dispone el Banco, como es el caso de la opción Pago Seguro para tarjeta de crédito.

24) “Comprobante de Entrega de Digipass – Llave Electrónica de Alta Seguridad”, efectuado por el Banco de Chile a la demandante el día 22 de febrero de 2010, respecto del digipass N°91614261 o “Generador de Clave de Seguridad Internet”, en que se entrega periódicamente una clave de seguridad, cada vez distinta, que le permite al cliente, previa digitación de su RUT, clave secreta PIN y clave de seguridad proporcionada por DIGIPASS, ingresar a los servicios de canales de autoatención remota o a distancia regulados por el o los contratos que el cliente ha convenido con el banco, contratos a los que ese instrumento accede.

2. Para acceder a determinados servicios por medio de los Canales de Autoatención al cliente deberá proporcionar su RUT, Clave Secreta PIN y su clave de seguridad entregada por DIGIPASS. Las claves son secretas, personales e intransferibles, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización. El Cliente instruye al Banco para que acepte y entienda que toda operación o transacción electrónica que efectúe alguna persona dando o digitando su Clave de Seguridad entregada por DIGIPASS además de su número de RUT y su clave secreta PIN deba entenderse hecho por el propio Cliente. En tal caso, y cumplidos dichos requisitos, el Banco podrá considerar que tal instrucción ha emanado válida, legítima y auténticamente del Cliente, sin necesidad de efectuar, realizar o tomar otro resguardo, de ninguna índole, aceptando el



cliente que no deberá acreditarle al Banco ni a terceros, el hecho de que efectuó la instrucción.

5.- El cliente acepta que el Banco podrá discrecionalmente en cualquier tiempo modificar las condiciones, modalidades u operatoria del DIGIPASS, sus claves de Seguridad y el sistema en general, informando previamente al cliente, quien desde ya acepta las nuevas condiciones, modalidades u operatoria.

25) Veinticinco Estados de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, emitida por el Banco de Chile con sus correspondientes comprobantes de pagos y/o abonos efectuados mensualmente por la actora a partir del 05 de mayo de 2014 hasta el 05 de julio de 2016.

En el Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, período facturado desde 18/03/2014 hasta el 16/04/2014, en que figura una compra en Entel Amunategui el 07/04, por un monto de \$318.386.- en 6 cuotas de \$53.064.-

En el Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, período facturado desde 18/07/2014 hasta el 18/08/2014, en el que se registra el día 04/08/14, traspaso deuda internacional por \$1.021.509.-

26) Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito emitida por el Banco de Chile a la demandante, período facturado desde el 21 de junio al 19 de julio de 2016, en que la tarjeta registraba un saldo 0.- a pagar.

27) Publicación de la Segunda On Line, de fecha 24 de julio de 2014, que comunica la detención de un conocido delincuente experto en sabotaje informático, cometido en perjuicio de diversas personas y bancos, entre ellos, el banco de Chile, quien se habría querellado en su contra por la pérdida de \$55.000.000.-. En el mismo artículo se resalta la “debilidad de algunas



plataformas informáticas” que permiten ser vulneradas por descuido de sus dueños o administradores.

28) Artículo publicado el día 11 de julio de 2018, en la página 25 del “Diario Financiero”, en el cual el Superintendente de Bancos e Instituciones de la época, Mario Farren, da a conocer la actividad que dicho organismo está desarrollando al interior del banco de Chile a raíz del ataque informático del que fue víctima, y asimismo, informa que “el Banco de Chile implementará mejoras que van desde la infraestructura hasta cambios en su estructura organizacional”.

29) Portada y página 2 del diario “Las Últimas Noticias”, de fecha 19 de julio de 2018, en las cuales se informa que una Auditoría detectó un delito informático de robo por la suma de \$475.090.250.- cometido por un empleado del propio banco, mediante 35 transacciones realizadas entre el 08 de mayo de 2017 y el 3 de mayo de 2018.

30) Portada y página 2 del diario “Las Últimas Noticias”, de fecha 26 de julio de 2018, en las cuales se informa de un Hackeo de 14.000 tarjetas de crédito por el “Grupo de Ciber Crimen ShadowBrokers”, que publicó el número de la tarjeta, el número de seguridad (CVV), y la fecha de expiración de las mismas, conforme lo informara la propia Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, entre las cuales habría 497 tarjetas activas del Banco de Chile.

31) Correo electrónico recibido el 07 de julio de 2016, a la casilla de correos de la demandante, sorayaapara@paraabogados.cl, desde la casilla bancodechile@ecccvirtual.cl, informándole que su cuenta corriente se encuentra bloqueada temporalmente por razones de seguridad, por no haber actualizado sus datos, y que para restablecerla debe clickear el enlace sobre una imagen adjunta en el mismo correo.



32) Correo electrónico recibido el 14 de abril de 2015 en la casilla de correos de la actora, soraya1@entelchile.net, desde la casilla info@polarbearinc.com, mediante el cual le informa como ULTIMO AVISO que necesita verificar su número celular registrado en la banca por internet, operación que debe ser atendida para poder ingresar a sus cuentas afiliadas al Banco de Chile, ofreciéndole un enlace para hacerlo.

33) Correo electrónico enviado por el banco Edwards desde la casilla contactos@bancoedwards.cl, el 12 de junio de 2018 a la casilla de correos de la demandante, soraya1@entelchile.net, mediante el cual informa que el 24 de mayo de 2018, terceros delincuentes altamente sofisticados a través de acciones ilícitas sustrajeron desde cuentas propias del banco de Chile en bancos corresponsales del exterior, una cifra aproximada de 10 millones de dólares, dinero que corresponde a Fondos del banco y no de sus clientes.

34) Correo electrónico enviado desde la casilla info.web@banchile.cl, el 17 de julio de 2018 a la casilla de correos de la actora, sorayaapara@paraabogados.cl, mediante el cual se le informa sobre el pago de factura rechazado en su cuenta por motivos de seguridad, enviándole un enlace para ingresar al Nuevo Banco en Línea, y en el menú Transferencias y pagos seleccionar Pago de Cuentas y Servicios.

35) Cuatro correos electrónicos enviados desde la casilla notificaciones@bancochile.cl el primero, y enviosdigital@bncochile.cl los otros tres, los días 04 de octubre de 2018, 16 de octubre de 2018, 17 de julio de 2019 y 3 de septiembre de 2019 a la casilla de correos sorayaapara@paraabogados.cl, mediante los cuales se le solicita a la demandante sincronizar su digipass registrado en la banca internet dentro de las próximas 48 horas, después de lo cual la cuenta quedará inhabilitada, ofreciendo el enlace SINCRONIZAR AQUÍ.



36) Dos correos electrónicos enviados desde la casilla alertas-ydhary@seguroschile.cl e información-wulbpb@mta.cl, los días 02 y 03 de octubre de 2019, respectivamente, dirigido a la casilla de correos de la demandante sorayaapara@paraabogados.cl, que contiene como título Notificación Banco De Chile, dirigida a ABOGADOS, informando que ha detectado una operación NO HABITUAL el día 02/10/2019/18:24:50 y 03/10/2019/20:38:36, respectivamente, las cuales puede cancelar si no la ha realizado, ofreciendo un enlace para hacerlo.

37) Tres correos electrónicos recibidos el 18 de octubre, 04 de noviembre y 03 de diciembre del 2019 en la casilla de correos de la demandante, sorayaapara@paraabogados.cl, desde las casillas prevención-ttnapv @bancochile.cl, notificaciones-aiwdxc.bancochile.cl y contactos-krxyry@bancochile.cl, respectivamente, que contiene como título Notificación Banco De Chile, dirigida a ABOGADOS, informando de un descuento de \$350.000.- en su cuenta por un error de sistema, ofreciendo el enlace DETALLES ERROR DE DESCUENTO para requerir más detalles.

38) Correo electrónico recibido el 05 de noviembre de 2019 en la casilla de correos de la actora, sorayaapara@paraabogados.cl, desde la casilla contactos-krxyry@bancochile.cl, que contiene como título Notificación Banco De Chile, dirigida a ABOGADOS, informando de una TRANSACCIÓN SOSPECHOSA el día 05/11/2019/18:47:43, la cual puede BLOQUEARLA si no la ha realizado, ofreciendo un enlace para hacerlo.

39) Correo electrónico recibido el 14 de noviembre de 2019 en la casilla de correos de la demandante, sorayaapara@paraabogados.cl, desde la casilla seguridad-vpoiuv@bancochile.cl, que contiene como título Notificación Banco De Chile, dirigida a ABOGADOS, informando que Banco de Chile suspendió su cuenta por no realizar el pago de impuestos correspondiente de una operación el 14/11/2019 / 17:23:35, ofreciendo un enlace para recabar más detalles.



40) Correo electrónico recibido el 27 de noviembre del 2019 en la casilla de correos de la actora, sorayaapara@paraabogados.cl, desde la casilla envidigital@bancochile.cl, que contiene como título Notificación Banco De Chile, dirigida a ABOGADOS, informando que ha retenido \$200.000.- por una deuda pendiente, ofreciendo el enlace DETALLES DEUDA para requerir más información.

**OCTAVO:** Que, por su parte, la demandada acompañó la siguiente prueba documental:

1) Contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas, suscrito por la demandante, con fecha 7 de abril de 2014, relacionado en el número 7) del considerando anterior.

2) Comprobante de entrega de digipass, suscrito por la demandante, con fecha 22 de febrero de 2010, relacionado en el número 24) del considerando anterior.

3) Certificado notarial efectuado por el notario público suplente de la Cuarta notaría de Santiago, don Jorge Lobo Díaz, quien certifica que el día 5 de marzo de 2018, se constituyó en las dependencias del Banco de Chile ubicadas en calle Huérfanos N°930, piso 3.

Indica que accedió al sitio web Banco de Chile, digitando [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl), opción Personas, desplegándose la pantalla con la dirección <https://w3.bancochile.cl> (lámina 1) la que muestra un candado color verde. Al elegir la opción Banco en Línea, se despliega la lámina 2 y al presionar el candado aparece el mensaje Conexión segura (lámina 3) y al ser presionado despliega el mensaje: Estás conectado de forma segura a este sitio perteneciente a: Banco de Chile Santiago, CL Verificado por: Symantec Corporation (lámina 4) y al elegir la opción Más información, se despliega la lámina 5 que da cuenta que el sitio login.bancochile.cl cuyo dueño es Banco de Chile fue verificado por Symantec Corporation cuya certificación expira el





viernes 28 de septiembre de 2018. Al elegir la opción Ver certificado, se despliega el Certificado de Symantec para login.bancochile.cl (lámina 6) que da cuenta que Este certificado ha sido emitido para Banco de Chile, Departamento Seguridad Informática, por Symantec Class 3 EV SSL CA – G3, Organización: Symantec Corporation, Unidad Organizacional: Symantec Trust Network, cuyo período de validez empieza el martes 19 de septiembre de 2017 hasta el viernes 28 de septiembre de 2018. Acompaña 14 láminas impresas.

4) Documento denominado detalle de autorización.

5) Carta enviada por el Banco de Chile a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 4 de septiembre de 2014, relacionada en el número 19) del motivo anterior.

6) Carta enviada por el Banco de Chile a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 10 de noviembre de 2014, respondiendo la Comunicación N°21303, indicando respecto de las cuatro compras de marras que “Realizados los análisis correspondientes por equipos especializados del banco, se constató que no existen antecedentes que permitan determinar que la información de las tarjetas de crédito (*banda magnética y claves*) hayan sido capturada por terceros vulnerando infraestructura y/o equipos pertenecientes al Banco de Chile. Por otra parte, se pudo establecer que las compras objetadas por la señora Apará Riadi fueron efectuadas con la opción Pago Seguro de su tarjeta de crédito, es decir, mediante la creación de tarjetas virtuales a través de su página segura de Internet, para lo que se requiere el ingreso con RUT y clave secreta, para luego ingresar una clave generada por el digipass para cada tarjeta virtual que se crea. Estas tarjetas cuentan con un número y código de verificación distinto al de los plásticos del cliente, permitiendo realizar sólo una compra por tarjeta por un monto máximo de \$200.000, para compras nacionales, y USD\$500, para compras internacionales. En el caso de no ser utilizadas en las 48 horas



siguientes a su creación, las tarjetas son eliminadas del sistema y el cupo asignado es reintegrado a la tarjeta de crédito original”.

“Respecto al digipass utilizado para autorizar la creación de las tarjetas virtuales detalladas precedentemente, éste corresponde al dispositivo N°91614261, entregado a la señora Apará Riadi recurrente el 22 de febrero del año 2010, de acuerdo a comprobante de entrega que se adjunta. Si bien el dispositivo se encuentra asociado a la cuenta corriente N°4888600, de la que la cliente es titular desde el mes de marzo del año 2002 y que a la fecha de esta comunicación se encuentra vigente y activa, también permite el acceso a determinados servicios por medio de los canales de autoatención remota o a distancia de los que dispone el Banco, como es el caso de la opción Pago Seguro para tarjetas de crédito”.

7) Carta enviada por el Banco de Chile a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 3 de febrero de 2016, respondiendo la comunicación N°22035, reiterando lo indicado en las cartas precedentes, agregando que “ la señora Apará Riadi es titular de la tarjeta de crédito Visa Entel del Banco de Chile, terminada en los dígitos 7277, la cual fue abierta por la recurrente el 07 de abril de 2014 y bloqueada por su instrucción con fecha 24 de julio de 2014, generándose un nuevo plástico finalizado en los dígitos 4683, el que a la fecha de esta presentación se encuentra inactivo”.

“El producto antes detallado fue contratado y activado en la fecha señalada en el párrafo precedente por la recurrente, en la tienda Torre Entel, como se aprecia en la copia del Contrato que se adjunta, producto con el que nuestra cliente efectuó una compra de un equipo celular con fecha 07 de abril de 2014 en 6 cuotas precio contado, tal como ella lo señala en el reclamo presentado a ese mismo organismo con fecha 06 de agosto de 2014, el que también acompañamos. Es del caso mencionar que, de acuerdo a lo indicado en la cláusula 9 del numeral I, letra B del mencionado contrato, el cliente “autoriza desde ya al banco para que pague las compras efectuadas y/o



servicios requeridos mediante la tarjeta a través de créditos cursados por el banco a su favor”, pudiendo efectuar de este modo compras tanto nacionales como internacionales. En este punto, es importante señalar que al momento de que el cliente firma la documentación, el producto es activado y queda habilitado para efectuar compras tanto en moneda nacional como en dólares”.

**NOVENO:** Que, en el folio 40, la demandante rindió prueba testimonial, haciendo comparecer a estrados a los señores Ricardo Javier Domínguez Gali y José Humberto Castro Méndez, quienes legamente examinados, tachado el Sr. Domínguez y siendo su tacha desestimada, señalan al Tribunal lo siguiente:

El testigo Ricardo Domínguez, señala que la demandante fue víctima de un ilícito de carácter informático desde el momento que sujetos desconocidos, vulnerando los sistemas de seguridad del Banco, lograron realizar compras en el extranjero por una suma de \$1.600.000.- aproximadamente, utilizando una tarjeta de crédito que la demandante nunca había usado. Agrega que el ilícito tiene su origen cuando para adquirir un celular en la Compañía Entel se le ofrece y asocia un descuento significativo en su precio, a condición de sacar una tarjeta de crédito del Banco de Chile. Lo anterior le consta, porque doña Soraya Apará le consultó sobre esa situación de manera que, para responderle adecuadamente, debía informarse de todos los detalles de los hechos ocurridos.

Señala que la demandante nunca habilitó la tarjeta con la cual se realizaron las compras, lo que demuestra que fueron terceros los que vulneraron los sistemas de seguridad informáticos creados por el mismo banco para evitar fraudes.

Indica que se causaron perjuicios a la demandante desde el momento que debió asumir el pago de una obligación que no contrajo y que el banco le exigió pagar aun sin haberse hecho una investigación. Precisa que en el caso



de la actora es gravoso o perjudicial, pues ella era la Presidenta de la Sociedad de Comercio de la ciudad de Valparaíso.

Por su parte, el testigo José Castro, manifiesta que la demandante fue víctima de un delito, ya que ella nunca hizo compras vía internet y menos en el extranjero. Lo sabe y le consta, porque el día que compró el celular el día 07 de abril de 2014 y dijo en la oficina que le hicieron un descuento de \$100.000.-, si aceptaba la tarjeta del Banco de Chile y el pago era en seis meses, lo cual aceptó y cuando llegó a la oficina la destruyó, pues no necesitaba esa tarjeta de crédito adicional y que en tres meses después, en julio, le llegó la cuenta en dólares de la compra que nunca había hecho por sobre un millón de pesos. Fue al Banco y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a hacer la denuncia y pedir al Banco de Chile que enviara el IP para determinar en donde se hicieron las compras, a lo que el Banco contestó con un listado ilegible que nadie entendió, y en agosto presentó la denuncia en Investigaciones.

Afirma que el demandado no dio cumplimiento a sus obligaciones, dado que no se hizo responsable de la compra fraudulenta, la tarjeta había sido destruida por la demandante, quien no tenía clave para que esa tarjeta fuese utilizada.

Señala que la actora mensualmente tuvo que pagar más de un millón de pesos de algo que ella no compró, y la tenían que escuchar todos los meses sufrir por ese costo y perdió mucho tiempo en hacer las denuncias tanto en el banco como a la SBIF y en Investigaciones, donde tuvo que concurrir más de una vez, dejando su trabajo sin hacer. Agrega que se le dijo a la demandante que si no pagaba sería colocada en el Boletín Comercial como deudora, a la cual ella nunca ha tenido deuda alguna sin pagar.

**DÉCIMO:** Que, se decretó como medida para mejor resolver, la rendición de prueba pericial y se agregó a los autos Informe Pericial,



elaborado por doña María Bernardita Salinas Ugarte, ingeniera informática, el 16 de junio de 2020.

El informe se divide en las siguientes etapas:

Objetivo del Informe; marco Teórico; Análisis de evidencias, pruebas y resultados, Conclusiones y Anexos.

El apartado Análisis de evidencias, pruebas y resultados se divide en: Creación de tarjeta virtual; App Mi Pass; Funcionalidad y modo de operación de la Tarjeta Virtual; Rescate de información desde los LOGs del sistema de autorizaciones; Rescate de información desde sistemas IBM; Detalle de transacciones no reconocidas por el cliente; Logs de las transacciones no reconocidas por el cliente; Compras por internet, explicación de Modelo PayPal (Enrolamiento) y Medidas de Seguridad Plataforma Bancaria del Banco.

La perito en resumen, concluye que no hay responsabilidad al Banco de Chile en el evento reclamado (transacciones reclamadas), porque las medidas de seguridad del Banco de Chile no fueron vulneradas, y el Banco cumplió con todas las normas de seguridad que establecen los contratos, donde la afectada, doña Gladys Soraya Apra Riadi fue víctima de un phishing, por ciberdelincuentes que robaron sus claves de acceso por medio de distintos mecanismos que utilizan, permitiendo full acceso de sus productos.

**UNDÉCIMO:** Que, para resolver la acción de resolución de contrato, se debe verificar en la especie la concurrencia de los siguientes presupuestos: a) la existencia de un contrato bilateral entre las partes; b) que se verifique un incumplimiento de las obligaciones imputable a uno de los contratantes; c) que quien alegue la condición resolutoria tácita, haya cumplido o éste llano a cumplir su obligación.



**DUODÉCIMO:** Que, en relación al primer presupuesto, esto es, existencia de un contrato bilateral, del mérito de la prueba documental acompañada por ambas partes, relacionada en los números 7) y 1) de los considerandos séptimo y octavo, respectivamente, se tiene por acreditado que las partes de este juicio celebraron un contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas, el día 07 de abril de 2014. Se adjunta al contrato “Anexo Tarjeta de Crédito Entel Visa”, por medio del cual la demandante autorizó a incluir a la tarjeta de crédito la sigla ENTEL.

Dicha tarjeta fue entregada a la actora el día 07 de abril de 2014, y ese mismo día ésta compró un teléfono celular en la empresa Entel PCS, pagando la suma de \$318.386.- con la tarjeta de crédito Entel Visa, en 6 cuotas, tal como se desprende del comprobante de entrega de tarjeta de crédito y comprobante de pago efectuado con la tarjeta de crédito, relacionadas en los números 8) y 13) del considerando séptimo y de la carta enviada por el Banco de Chile a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 3 de febrero de 2016, singularizada en el número 7) del motivo octavo, en que se consigna que la señora Apará Riadi es titular de la tarjeta de crédito Visa Entel del Banco de Chile, terminada en los dígitos 7277, la cual fue abierta por la recurrente el 07 de abril de 2014 y que con esa tarjeta la demandante efectuó una compra de un equipo celular con fecha 07 de abril de 2014 en 6 cuotas precio contado.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, del texto del Contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas se indica que, por medio del contrato de apertura de crédito, el banco abre al cliente una línea de crédito rotatoria en moneda nacional y un cupo de gastos en moneda extranjera, con el fin exclusivo de ser utilizados por el cliente por medio de las tarjetas que le otorgará el banco o por las personas para las cuales el cliente solicite tarjetas adicionales.



Se estableció que la línea de crédito y el cupo de gastos en moneda extranjera se destinarán a la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos comerciales afiliados al sistema de tarjeta de crédito visa y/o mastercard según corresponda a la marca de la tarjeta otorgada, bajo la condición que el cliente pague a los referidos establecimientos los bienes y/o servicios adquiridos o prestados, mediante el uso de la tarjeta.

Asimismo, se convino que el banco remitirá mensualmente al cliente un estado de cuenta que indicaría las tasas de interés, las cantidades adeudadas y las sumas a pagar por concepto de capital, intereses, comisiones y gastos, la fecha de facturación de cada estado de cuenta y la fecha de vencimiento de la respectiva obligación de pago. Por su parte, mensualmente el cliente debía pagar, hasta el vencimiento de su estado de cuenta, una cantidad que no podía ser inferior al mínimo indicado en éste.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, de este modo, el servicio consiste en el otorgamiento por parte del Banco de Chile a la cliente demandante de una tarjeta de crédito, con un cupo en moneda nacional y extranjera que permiten adquirir bienes y servicios a crédito, es decir, sin que se produzca un cargo directo e inmediato en su cuenta corriente, en los establecimientos comerciales afiliados al sistema de tarjeta de crédito visa, siendo responsable pecuniariamente el cliente de tales adquisiciones.

A su vez, el banco se encuentra obligado a desplegar las medidas de seguridad racionalmente esperables, a objeto de evitar la vulneración de ellas, prestando un adecuado servicio en sus tarjetas de crédito, propendiendo al uso regular de esa tarjeta y sin daño patrimonial para el cliente. Este deber de seguridad se entiende incorporado a esta clase de contratos en virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, el que señala que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el 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 (...) seguridad



(...) del respectivo bien o servicio”. Por otro lado, el artículo 3 de la citada ley establece que “Son derechos y deberes básicos del consumidor”, letra d) “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”. En efecto, las normas contenidas en la ley sobre protección de los consumidores se entienden incorporadas al contrato celebrado entre las partes.

Lo expresado anteriormente, supone que la entidad bancaria preste el servicio ofrecido sin fallas o deficiencias en cuanto a la seguridad, no solamente cuando se celebra el contrato entre las partes, sino en la relación que se establece después, a propósito de la utilización de la tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios. En otras palabras, el servicio no puede prestarse sin los cuidados debidos en relación al uso de la tarjeta de crédito por su titular y por los adicionales, puesto que el proveedor, si actúa con negligencia, causando menoscabo al consumidor, puede generar su responsabilidad contractual obligándose a indemnizar los perjuicios sufridos por el consumidor.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, asimismo, sobre la entidad bancaria recaen las obligaciones de monitoreo y control a fin de detectar la ejecución de operaciones engañosas o fraudulentas, debiendo adoptar todas las precauciones a fin de evitar tales ilícitos por ser el guardián de los dineros entregados en crédito al cliente, a través de la emisión de la tarjeta de crédito.

Por su parte, el cliente se obliga a pagar mensualmente las cantidades adeudadas consignadas en los estados de cuentas remitidos mensualmente por el Banco de Chile, pagos que deberán efectuarse a más tardar en la fecha de vencimiento consignada en dicho documento.

Finalmente, las partes dejaron constancia y declararon que las claves secretas de acceso suministradas por el Banco al cliente son secretas, personales e intransferibles, siendo de responsabilidad de este último mantener





la debida diligencia y cuidado en su utilización. El cliente asume las consecuencias tanto de su divulgación a terceros, como por el uso que éstos hagan de éstas.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, ahora, respecto del segundo requisito mencionado, la actora reclama que la demandada habría incumplido las obligaciones de “otorgarle seguridad en el uso de sus productos”; de “custodiar la información esencial y reservada entregada como cliente en mérito del contrato celebrado entre las partes”, y de “resguardar su patrimonio frente a un uso malicioso o fraudulento de sus productos financieros por parte de terceros”, permitiendo que los días 25 y 26 de junio de 2014, se efectuaran con su tarjeta de crédito Visa Entel, 04 compras de productos al extranjero, en dólares americanos por la suma de US\$1.755,17.-, vía internet, sin que la demandante haya consentido o autorizado la realización de las mismas, manifestando que no habría utilizado dicha tarjeta de crédito, ya que después de recibirla la cortó en dos partes. Agrega que el Banco está obligado a contar con los medios tecnológicos o de hecho que brinden seguridad a las transacciones que se realicen por internet, como asimismo, corroborar efectivamente la identidad de quien hace uso de la tarjeta y de las claves del dispositivo digipass, adoptando todos los resguardos necesarios para evitar el menoscabo por la mala utilización de los datos personales, claves, dispositivos digitales y la tarjeta de crédito de sus clientes, evitando que sean víctimas de fraude.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, del mérito del Estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito, relacionado en los numerales 1) y 25) del considerando séptimo, emitida por el Banco de Chile; nombre del titular: Gladys Apra; N° de cuenta 58754 7277; pagar hasta 04/08/2014 y monto facturado US\$1.755,17.-; fecha Estado de Cuenta 17/07/2014; se tiene que en este estado figuran las siguientes compras:

a) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) por US\$498,75.-



b) Fecha 25/06/2014 PAYPAL \*JZAVALE(CS) por US\$498,75.-

c) Fecha 26/06/2014 PAYPAL \*SOLPEDI(CS) por US\$497,23.-

d) Fecha 26/06/2014 CE/CAMBIA TU (CS) por US\$260,44.-

Igualmente, en el estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de la demandante, singularizado en el número 2) del motivo séptimo, figura el cobro de las comisiones por esas compras internacionales, cargados los días 27 y 30 de junio de 2014, por un monto total de \$24.617.-

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, la actora objetó esas compras, señalando que no las habría realizado, por ello denunció tales hechos, el 24 de julio de 2014 al Banco de Chile, a través del Formulario de reclamo por cargos en tarjetas de créditos, N° de requerimiento 1-14318715122, procediendo la entidad bancaria a bloquear la tarjeta de crédito el 24 de julio de 2014. Igualmente, denunció esos hechos a la Policía de Investigaciones de Chile y a la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, tal como se desprende de la prueba documental relacionada en los números 3), 6), 17), 18), 19), 20), 21) y 22) del motivo séptimo y numerales 5), 6) y 7) del motivo octavo. En este mismo sentido, los testigos de la actora refieren que ésta habría objetado estas compras, reclamando ante las instituciones mencionadas.

**DÉCIMO NOVENO:** Que, dable es señalar que en relación a las 04 compras objetadas por la actora, la perito analizó los Logs generados y entregados por Nexus (empresa que registra las compras internacionales), los que -según la perito- son tan válidos como los logs de Banco de Chile, entidad que no disponía de ellos por impedirlo la capacidad de su infraestructura guardar por tanto tiempo los registros de las bases de datos y los históricos, por ser las transacciones objetadas del año 2014.



Explica, la perito que, los Logs son una grabación secuencial en un archivo o en una base de datos de todos los acontecimientos que son parte de un proceso, para este caso, la evidencia histórica de cada transacción.

**VIGÉSIMO:** Que, analizado tales antecedentes, concluyó que el Banco de Chile posee una plataforma tecnológica segura, confiable que cumple con políticas y normativas de seguridad, estándares de seguridad de la información y ciberseguridad nacional e internacional y la cual es constantemente auditada y no existe rastro de las transacciones realizadas por el cliente (en autos) de haber sido vulnerados los sistemas de seguridad.

Sin perjuicio de lo anterior, determinó a su vez que la demandante fue víctima por un tercero de un phishing, consistente en una técnica de ingeniería social utilizada por los ciberdelincuentes para obtener información confidencial de un cliente, contraseñas y detalles de tarjetas de crédito, haciéndose pasar por una comunicación confiable y legítima.

Explica que por medio del phishing, ciberdelincuentes obtuvieron las claves de acceso de la demandante al sitio web de Banco de Chile (Rut y clave) y crearon 04 tarjetas virtuales, esto es, una tarjeta que el cliente puede generar en su Banco en Línea, permitiéndole realizar compras por internet, tanto nacionales como internacionales, con un máximo por tarjeta de US\$1,500.00.- Es del caso, que el cupo de la tarjeta de crédito de la demandante, en moneda extranjera, ascendía a la suma de US\$2.700.-

Las tarjetas virtuales creadas por terceros fueron las N°4988119008466209, N° 4988119003602998, N° 4988119005410390 y N°4988119009323326, todas asociadas a la tarjeta de crédito N° 4697720587547277, de que era titular la demandante. De las 04 operaciones de compras, 03 de ellas corresponden a las primeras tres tarjetas virtuales indicadas y fueron realizadas a través de Paypal, método de pago en línea que opera enrolando la tarjeta de crédito, para lo cual es necesario entregar los



datos de la tarjeta física (N° de tarjeta completo/vencimiento/CVV, nombre del titular), y para ser efectiva, solo se debe confirmar el usuario y la clave de cuenta Paypal (no pide confirmación por “Digipass” o “Mi Pass”, claves complementarias del sistema de seguridad del Banco de Chile). La cuarta compra también es internacional y se realizó directo a CE/Cambia tu llanta lima PE, que solo exige entregar los números de tarjeta. También se pudo establecer que la primera compra se realizó el 25 de junio a las 20:44 horas; la segunda a las 22:57 horas de ese mismo día, mientras que la tercera compra se efectuó el 26 de junio a las 16:00 horas y la última, el 27 de junio a las 00:44 horas.

Cabe hacer presente que PayPal es un método de pago en línea que permite asociar tarjetas de crédito a la cuenta PayPal, iniciando sesión con el correo electrónico y contraseña, para luego elegir la tarjeta con la cual se desea hacer el pago.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, a su vez, lo señalado por la perito coincide en parte, con lo manifestado por el Banco de Chile en su carta enviada a la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras el día 10 de noviembre de 2014, relacionada en el número 6) del motivo octavo, respondiendo el reclamo presentado en su oportunidad por la actora, señalando que se pudo establecer que las compras objetadas por la señora Apará Riadi fueron efectuadas con la opción Pago Seguro de su tarjeta de crédito, es decir, mediante la creación de tarjetas virtuales a través de su página segura de Internet, para lo que se requiere el ingreso con RUT y clave secreta, para luego ingresar una clave generada por el digipass para cada tarjeta virtual que se crea, esto último difiere de sostenido por la perito, quien asevera que no es necesario proporcionar la clave dinámica que provee el digipass. Agrega el Banco de Chile que esas tarjetas cuentan con un número y código de verificación distinto al de los plásticos del cliente, permitiendo realizar sólo una compra por tarjeta por un monto máximo de \$200.000, para



compras nacionales, y USD\$500, para compras internacionales. Por su parte, la perito, manifestó que el monto máximo para compras internacionales es de USD\$1,500.00- En el caso de no ser utilizadas en las 48 horas siguientes a su creación, las tarjetas son eliminadas del sistema y el cupo asignado es reintegrado a la tarjeta de crédito original.

Así las cosas, se tiene por acreditado que la actora fue víctima de un fraude informático, esto es, phishing, lo que permitió que terceros tuvieran acceso a sus cuentas y claves de acceso al portal web de Banco de Chile, lo que posibilitó que esas personas desconocidas, suplantando la identidad de la demandante, crearan cuatro tarjetas virtuales, asociándolas a la tarjeta de crédito de que es titular la actora. De este modo, terceros utilizando esas tarjetas virtuales y métodos de pago en línea (Paypal y CE/Cambia tu llanta lima PE) realizaron cuatro compras, vía internet, obteniendo bienes desde el extranjero; quienes, utilizando el cupo de la tarjeta de crédito, pagaron el valor de la transacción en dólares americanos, pero en ningún caso se trató de operaciones ejecutadas por la demandante.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, como se puede apreciar de las probanzas que obran en autos, las medidas de seguridad dispuestas por el Banco de Chile para efectos de realizar compras internacionales utilizando la tarjeta de crédito otorgada a la actora, fueron insuficientes o inidóneas, permitiendo que esas medidas fuesen vulneradas a través de maniobras ejecutadas por terceros no identificados, infringiendo de este modo, su obligación de brindar el servicio prestado por la tarjeta de crédito Visa Entel sin fallas o deficiencias en cuanto a la seguridad. En efecto, para la realización de las 04 compras impugnadas bastó que terceros mediante phishing obtuvieran el Rut y clave de acceso de la actora al portal web de Banco de Chile para así poder crear tarjetas virtuales y asociarlas a la tarjeta de crédito de que es titular la demandante, proporcionando además del Rut y clave de acceso al portal, los datos que figuran en el plástico de la tarjeta.



En cuanto al plástico de la tarjeta de crédito, es posible tener por acreditado que la única que conocía la información contenida en la tarjeta física era su titular, quien luego de recibirla y comprar el equipo celular en Entel PCS la cortó en dos partes, guardándola, tal como se desprende de las declaraciones del testigo José Castro, quien señaló que el día 07 de abril de 2014, la demandante cuando llegó a su oficina, destruyó la tarjeta de crédito de autos. Por lo demás, el demandado no acreditó que la demandante haya hecho un malicioso o indebido uso de sus claves o información contenida en sus tarjetas, sino que, por el contrario, en el peritaje se pudo determinar que la Sra. Apra fue víctima de phishing o suplantación de identidad, sin existir antecedentes que permitan imputarle tales hechos a la demandante.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, por otro lado, aun cuando hubiese sido necesario digitar la clave dinámica que provee digipass para proceder a la creación de las tarjetas virtuales usadas en las compras objetadas, tal como lo señala el Banco de Chile en carta enviada a la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras el día 10 de noviembre de 2014, igualmente se tiene que la última y más intensa medida de seguridad dispuesta por Banco de Chile, fue vulnerada mediante ardides o maniobras fraudulentas desplegadas por terceros que se aprovecharon de las deficiencias propias del sistema.

Así las cosas, terceros sorteando las barreras de seguridad dispuestas por la entidad bancaria, la engaña mediante subterfugios cibernéticos, haciéndola creer que las compras objetadas fueron realizadas por un verdadero cliente, en la especie, por la actora, para que así, confiando en la relación contractual existente, los proveyese de los fondos disponibles en la tarjeta de crédito a fin de concretar tales compras al extranjero vía internet, utilizando el cupo en dólares americanos concedido a la demandante.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que, en consecuencia, ha resultado acreditado que el uso de la tarjeta de crédito de la demandante por medio de operaciones ilegales fue permitido por el sistema operativo de la entidad bancaria,



incumpliendo ésta el deber de seguridad en la prestación del servicio. Este incumplimiento, constituye una negligencia en la aplicación de los sistemas de seguridad, permitiendo su vulneración y poniendo en riesgo la confianza depositada en el sistema financiero, elemento que es esencial para su existencia y funcionamiento.

Por lo demás, la demandada no acreditó que en este caso en particular haya tomado los recaudos debidos y necesarios para evitar que personas no autorizadas realizaran operaciones con la tarjeta de crédito de la demandante.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que, adicionalmente, cabe señalar que la jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema ha recogido la posición doctrinaria dominante expresando que: “Ante un fraude informático en el uso de las claves de una cuenta corriente y productos asociados a ellas no resulta posible sostener que los dineros sustraídos, sin el consentimiento del cliente, como ocurre en autos, corresponda a caudales específicos de éste, toda vez que los depósitos de dinero en las entidades financieras se realizan como un simple género y en caso alguno como especies o cuerpos ciertos, a lo que debe sumarse el carácter de bienes fungibles que en su esencia representan las especies monetarias empleadas para la satisfacción de lo debido, conforme dispone el artículo 575 del Código Civil, esto es, dotadas de igual poder liberatorio, y por cuya razón pueden reemplazarse unas a otras mutua o recíprocamente en la ejecución de las obligaciones sin perjuicio ni reclamo del acreedor” (Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema Rol 8159-2019).

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que, en la especie, lo sustraído, en definitiva, es dinero que se encontraba disponible en la tarjeta de crédito de la actora, bien fungible que se confunde con otros de igual poder liberatorio, por consiguiente, necesario es concluir que el único y exclusivo afectado por el engaño de autos es Banco de Chile, dada su calidad de propietario del dinero y es, en quien recae el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar, al efecto, todas las medidas de seguridad necesarias para proteger



adecuadamente el dinero que se encuentra bajo su esfera de resguardo. Por lo anterior, las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la entidad bancaria, las que fueron incumplidas, toda vez que, en el caso en estudio, el sistema del Banco permitió que terceros suplantando la identidad de la actora realizaran 04 compras internacionales, imputándolas al cupo concedido a ésta.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, siguiendo este orden de razonamiento, se debe hacer presente que, del análisis del estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito, relacionado en el número 1) del motivo séptimo, se tiene por acreditado que a la demandante se le facturó una deuda por la suma de USD\$1.755,17.- correspondiente a las 04 compras efectuadas vía internet, por terceros que defraudaron a la entidad bancaria, los días 25 y 26 de junio de 2014. A su vez, del Estado de Cuenta nacional de tarjeta de crédito, singularizada en el número 2) del considerando séptimo, se le cobró a la actora la suma de \$24.617.- correspondiente a la comisión por las compras internacionales objetadas.

Por otro lado, del examen de los 25 estados de cuenta acompañados por la demandante, singularizado en el número 25) del motivo séptimo, es posible establecer que ésta pagó la totalidad de los montos cobrados, pago que se efectuó abonando mensualmente diversas cantidades de dinero, lo que se prolongó hasta el 05 de julio de 2016, figurando en el estado de cuenta correspondiente al período facturado desde el 21 de junio al 19 de julio de 2016, saldo 0.- a pagar.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que, de lo expuesto precedentemente, se infiere que las deficiencias de seguridad en que incurrió el banco demandado en la prestación de su servicio de uso de tarjeta de crédito para compras en el extranjero, le ocasionaron un menoscabo patrimonial a la actora, toda vez que el Banco no asumió el perjuicio económico que le provocó el fraude cibernético de que fue víctima, trasladando los efectos de ese ilícito al





patrimonio de la actora, haciéndola responsable pecuniariamente de tales compras, cuestión que no corresponde, pues como se señaló quien debe asumir las consecuencias económicas de este fraude es el Banco, sin perjuicio de los derechos y acciones que pueda intentar en contra de quienes resulten responsables de estos hechos.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que, respecto de la obligación de la demandante relativa a pagar mensualmente la cantidades indicadas en el estado de cuentas, en las fechas de su vencimiento, pagando una cantidad que no podía ser inferior al mínimo señalado en cada estado de cuenta, ha resultado acreditado en estos autos que la actora cumplió oportuna y diligentemente con esta obligación, tal como lo reflejan los estados de cuentas con sus respectivos comprobantes de pago, relacionados en el número 25) del considerando séptimo.

**TRIGÉSIMO:** Que, en consecuencia, ha resultado demostrado que el demandado ha incumplido con las obligaciones que para él emanaban del contrato de autos, esto es, deber de otorgarle seguridad a la actora en el uso de sus productos; custodiar la información esencial y reservada entregada como cliente en mérito del contrato celebrado entre las partes, y de resguardar el patrimonio de la cliente frente a un uso malicioso o fraudulento de sus productos financieros por parte de terceros, infringiendo sus obligaciones de monitoreo y control en la detección de engaños o fraudes. Por otra parte, debe descartarse la verificación en la especie de un caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que la prueba rendida en este proceso es insuficiente para acreditar cada uno de los elementos exigidos por el artículo 45 del Código Civil para configurarlos. En atención a lo señalado, se ha cumplido de esta manera el presupuesto contemplado en el artículo 1489 del Código Civil, por lo que no resulta razonable que el contratante diligente, esto es, la demandante vea disminuido su patrimonio por el incumplimiento del demandado.



**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que, así las cosas, cumpliéndose con todos los requisitos de procedencia de la condición resolutoria tácita expuestos en el considerando sexto, es que la demanda de resolución de contrato deberá ser acogida como se dirá en la parte resolutive de la sentencia.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, establecido lo anterior, cabe entrar ahora al análisis de la indemnización de perjuicios reclamada:

Al efecto, la actora solicita en primer lugar que la demandada le restituya como daño emergente, la cantidad de \$1.638.890.- correspondiente al total de los abonos efectuados por su parte entre el mes de agosto de 2014 y el mes de julio de 2016, para amortizar el capital y pagar los intereses, cargos y comisiones aplicados con motivo de esas transacciones.

En este sentido, el daño emergente es definido como el empobrecimiento real y efectivo que sufre un patrimonio a consecuencia del incumplimiento.

En relación a ello, y con el mérito de lo relacionado en el motivo vigésimo séptimo, es posible concluir que la actora sí sufrió un empobrecimiento real y efectivo en su patrimonio, puesto que se encuentra acreditado en estos autos, que el banco demandado percibió directamente los abonos de dinero efectuados en pago de capital, comisiones, intereses y cargos aplicados por las compras realizadas por terceros, abonos que fueron pagados por la actora durante los meses de agosto de 2014 a julio de 2016, monto que asciende a la suma de USD\$1.755,17.- correspondiente a las 04 compras efectuadas vía internet, más la cantidad de \$24.617.-, por concepto de comisiones por compras internacionales, motivo por el cual se accederá a la demanda en este punto, por los montos indicados, tal como se dirá en la parte resolutive de la presente sentencia.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que, seguidamente corresponde pronunciarse sobre el daño moral demandado.



El daño moral consiste, equivale y tiene su fundamento en el sufrimiento, dolor o molestia que el incumplimiento de la obligación del deudor ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos del acreedor. Se interpreta el término dolor en un sentido amplio, comprensivo del miedo, la emoción, la vergüenza, la pena física o moral ocasionado por el incumplimiento contractual, es decir, que hoy día y hace un tiempo la mayoría de la doctrina no habla de daño moral propiamente tal, sino que de daño extrapatrimonial –concepto más amplio que comprende otros atributos de la personalidad- como contrapartida al daño patrimonial que comprende el daño emergente y lucro cesante.

También puede ser entendido, tal como lo hace el profesor René Abeliuk Manasevich como el menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto dolor, pesar, angustia y molestias psíquicas que sufre una persona en sus sentimientos, consecuencias del hecho ilícito; un hecho externo que afecta la integridad física o moral del individuo.

En el caso de autos, tratándose de responsabilidad contractual, dicha consecuencia perniciosa se genera por el incumplimiento de la obligación del deudor.

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que, a pesar de su naturaleza particular, el daño moral debe ser probado por quien lo reclama, toda vez que éste constituye un presupuesto para la procedencia de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de su concurrencia, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia.

Así, la indemnización del daño moral requiere que el mismo sea cierto, vale decir, que sea real y no hipotético, el que deberá ser demostrado por los medios de prueba legalmente establecidos por nuestro ordenamiento jurídico.

En la especie, el demandante ha hecho consistir el daño moral en que la falla de seguridad en las herramientas y procedimientos tecnológicos del



banco puso en peligro su patrimonio, quedando expuesta a la ejecución de transacciones fraudulentas en el extranjero y que producto de la falta de respuesta por parte del Banco para responsabilizarse por tales hechos, debió realizar una serie de reclamos y trámites ante el banco demandado, ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Policía de Investigaciones de Chile, entre otras, que le han acarreado innumerables molestias, pérdida de tiempo, frustración e impotencia

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que, del mérito de la prueba documental acompañada por la demandante, consistente en correos electrónicos, certificado de recepción de denuncia ante la Policía de Investigaciones de Chile y reclamos presentados ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, relacionados en los números 3), 4), 5), 6), 14), 15), 17), 18), 19), 20), 21), 22) y 23) del motivo séptimo, se tiene por acreditado que la actora, luego de recibir el estado de cuenta internacional de tarjeta de crédito de 17 de julio de 2014, advirtió que se habían realizado las 04 compras impugnadas. Una vez que tomó conocimiento de estas operaciones, informó al Banco de Chile, el día 24 de julio de 2014, la realización de esas transacciones presentando el reclamo N° de requerimiento 1-14318715122; el 18 de noviembre de 2014, presentó denuncia ante la Policía de Investigaciones por estos mismos hechos y asimismo, interpuso múltiples reclamos ante la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, a fin de que ésta requiriera información al Banco de Chile para esclarecer los hechos, señalando la entidad bancaria que descarta que la información de las tarjetas de crédito (banda magnética y claves) hayan sido capturada por terceros vulnerando infraestructura y/o equipos pertenecientes al Banco de Chile. Esto último no resulta ser efectivo, ya que se determinó en estos autos que la demandante fue víctima de phishing. Cabe hacer presente que los reclamos de la actora se prolongaron desde el 24 de julio de 2014 hasta el 11 de febrero de



2016, esfuerzos que fueron infructuosos, ya que no obtuvo respuesta satisfactoria a sus requerimientos.

**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que, lo anterior se encuentra conforme con el mérito de la prueba testimonial, relacionada en el motivo noveno, indicando los testigos que la demandante efectuó reclamos ante el Banco, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y la Policía de Investigaciones, solicitándole al Banco que entregara la dirección IP desde la cual se realizaron las compras impugnadas y que además, se le indicó por parte del Banco de Chile que si no pagaba el monto de esas compras se informaría al Boletín Comercial. Agrega el testigo José Castro, que la demandante con motivo de los reclamos presentados tuvo que concurrir más de una vez a dichas instituciones, dejando su trabajo sin hacer.

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que de los antecedentes expuestos, es posible concluir que la demandante sufrió una afección psicológica y emocional no solo porque las medidas de seguridad dispuestas por el banco fueron vulneradas amenazando su patrimonio, sino porque efectivamente experimentó una disminución o pérdida producto de acciones ajenas a su actuar y voluntad, cuando los recursos de la tarjeta de crédito estaban bajo resguardo de una entidad llamada a velar por su debido recaudo, obligándola a destinar mensualmente, por casi dos años, parte de sus recursos económicos para cubrir una deuda que no debía asumir. Por otro lado, tuvo que ocupar tiempo y esfuerzos para denunciar estos hechos al Banco demandado y distintas entidades, lo que naturalmente genera molestia, frustración y aflicción. Por tanto, se tiene por acreditado el daño moral sufrido por la demandante tiene por causa el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Banco de Chile.

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que, en consecuencia, habiéndose acreditado en estos autos el daño moral, corresponde a esta sentenciadora evaluarlo en forma prudencial, tal como lo solicitó la actora, teniendo en



cuenta la entidad del hecho dañoso, sus consecuencias y lo que significa para una persona el verse expuesta a una suplantación de identidad por las deficiencias de seguridad que se verificaron durante la prestación del servicio brindado por Banco de Chile, amenazando su patrimonio, debiendo destinar mensualmente recursos económicos por aproximadamente dos años a fin de pagar una deuda que no contrajo y efectuar múltiples reclamos para que se aclararan los hechos, es que el quantum de la indemnización por daño moral se fija en la suma de \$ 2.000.000. (Dos millones de pesos)

**TRIGÉSIMO NOVENO:** Que, en cuanto a la petición de que la indemnización fijada sea pagada debidamente reajustada, se accederá a ello, determinándose el reajuste conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior al que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada y el mes anterior al pago efectivo, teniendo presente para ello, que se trata de una sentencia declarativa de derechos, por lo que la obligación de pago para la contraparte nace desde el momento desde que ésta se encuentra firme y ejecutoriada.

En lo que se refiere al interés, deberá aplicarse aquel corriente para operaciones de crédito de dinero reajustables, calculados desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

**CUADRÁGESIMO:** Que, la demás prueba rendida y no analizada pormenorizadamente, en nada altera lo razonado precedentemente.

Y, visto además, lo dispuesto en los artículos 1.437, 1.489, 1.545, 1.546, 1.547, 1.551, 1.552, 1.557, 1.559, 1.698, 1.700, 1.701, 1.702 y 1.712 del Código Civil, 144, 160, 170, 254, 255, 342, 346, 358, 384, 425 y 426 del Código de Procedimiento Civil se resuelve:

**I.- EN CUANTO A LA TACHA DEDUCIDA POR LA DEMANDADA:**



Que, se rechaza la tachada deducida por la demandada, en contra del testigo presentado por la actora, don Ricardo Javier Domínguez Gali.

## **II.- EN CUANTO AL FONDO:**

1.- Que se acoge la demanda y se declara resuelto el contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas celebrado entre las partes con fecha 07 de abril de 2014.

2.- Que, se condena a la demandada a pagar la suma de \$1.638.890.-, por concepto de daño emergente y la suma de \$ 2.000.000.- (Dos millones de pesos), por daño moral, más reajustes e intereses en la forma señalada en el considerando trigésimo noveno.

3.- Que, se condena en costas a la demandada por haber resultado totalmente vencida.

Regístrese.

Notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

**PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA PAULA MERINO  
VERDUGO. JUEZ TITULAR.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veinticinco de Agosto de dos mil veinte**

