

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia  
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Temuco  
CAUSA ROL : C-28-2022  
CARATULADO : AGUILERA/BANCO ITAU CHILE S.A

Temuco, doce de Octubre de dos mil veintitrés

**VISTOS:**

Con fecha 6 de enero de 2022 comparece don Andrés Leonardo Anticoy Vásquez, abogado, en representación de doña **Bárbara Andrea Aguilera Pérez**, Rut N°15.214.738-4, chilena, soltera, Médico Cirujano, domiciliada en calle Monte Blanco N°517, comuna y ciudad de Temuco, quien viene en interponer demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en juicio ordinario de mayor cuantía en contra de **Banco Itaú Chile**, Rut N°76.645.030-k, representada legalmente por doña Fanny Triny Valenzuela Osorio, chilena, Ingeniero, Rut N°15.888.884-k, ambos con domicilio en Arturo Prat N°743 de la comuna y ciudad de Temuco, en base a los argumentos de hecho y de derecho que en su libelo expone.

Con fecha 13 de enero de 2022 se notificó personalmente la demanda a la demandada.

Con fecha 8 de febrero de 2022 se tuvo por contestada la demanda en rebeldía de la demandada.

Con fecha 23 de marzo de 2022 la demandante evacuó el traslado de réplica.

Con fecha 5 de abril de 2022 se tuvo por evacuado el traslado de la dúplica, en rebeldía de la demandada.

Con fecha 1 de julio de 2022 se efectuó la audiencia de conciliación, con la comparecencia del apoderado de la parte demandante y en rebeldía de la demandada. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo atendida la inasistencia de la demandada.

Con fecha 15 de julio de 2022 se dictó resolución que recibe la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos.

Con fecha 1 de agosto de 2023 se citó a las partes a oír sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, con fecha 6 de enero de 2022 don Andrés Leonardo Anticoy Vásquez, abogado, en representación de doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez, Rut N°15.214.738-4, chilena, soltera, Médico Cirujano, domiciliada en calle Monte Blanco N°517, comuna y ciudad de Temuco, dedujo demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en juicio ordinario de mayor cuantía en contra de Banco Itaú Chile, Rut N°76.645.030-k, representada legalmente por doña Fanny Triny Valenzuela Osorio, chilena, Ingeniero, Rut N°15.888.884-k, ambos con domicilio en Arturo Prat N°743 de la comuna y ciudad de Temuco, en base a los argumentos de hecho y de derecho que expone en su libelo, al siguiente tenor:

“I. ANTECEDENTES DE HECHO. 1. Doña Bárbara Aguilera Pérez es



Foja: 1

cliente del BANCO ITAÚ Chile desde el 2008, año en el cual, en la sucursal de la ciudad de Los Ángeles, contrató el servicio de Cuenta Corriente, asignándosele el número 0204184992 la cual tiene asociada una línea de crédito y tarjeta de crédito Visa, ambas administradas también por el Banco Itaú.

2. El día viernes 06 de marzo de 2020 alrededor de las 12:50 horas, mi representada recibió un llamado desde el número +56974390873, de un hombre que se identificó como Ejecutivo del Banco Itaú, conociendo detalles de su cuenta que sólo eran sabidos por el Banco como por ejemplo: su número de cuenta corriente y número de tarjeta de crédito, lo cual le dio a mi representada la confianza para realizar el supuesto cambio de tarjetas y mejora de la aplicación, ante lo cual ingresó algunos códigos en su teléfono celular a fin de supuestamente actualizar los sistemas de seguridad del banco. Una vez ingresados los códigos el supuesto ejecutivo le dijo que la cuenta estaría bloqueada el fin de semana para efectos de configurar las nuevas tarjetas por lo que no debía preocuparse. El día 10 de marzo de 2020 recibió un llamado de una ejecutiva del Banco Itaú consultándole por una solicitud de crédito de consumo por la suma de \$26.038.438, los que, restados los gastos operacionales de seguro de desgravamen, impuesto al crédito, seguro de cesantía etc., le depositaron la suma de \$21.000.000 a su cuenta corriente. Ante lo expuesto por la ejecutiva, doña Bárbara Aguilera le manifestó claramente que desconocía absolutamente la operación de solicitud de crédito de consumo, ante lo cual se le aconsejó que realizara la denuncia a través de la línea de servicio al cliente para alertar de la situación. Al recibir la información de la supuesta contratación por su parte del crédito de consumo antes mencionado, mi representada revisa la cartola de su Cuenta Corriente del Banco Itaú, donde pudo confirmar que sujetos desconocidos, sin su autorización ni conocimiento y vulnerando los sistemas de seguridad del banco, y previo a la solicitud de crédito que se mencionó arriba, habían realizado, los días 6, 8 y 10 de marzo de 2020, 5 transferencias electrónicas por la suma total de \$21.000.004, todas a una cuenta del Banco Santander N°007058459652, asociada a la cédula de identidad N°19.858.946-2 perteneciente a doña Rachel Sandoval Pérez domiciliada en la comuna de La Florida de la Región Metropolitana. El dinero transferido correspondía en parte a \$19.376.472 pesos que la demandante tenía disponible en su cuenta corriente y el resto a \$1.623.532 que los delincuentes utilizaron de su línea de crédito; dineros de origen diferente del que luego apareció por la contratación fraudulenta del crédito antes mencionado. 3.- En esta situación, el día 11 de marzo de 2020 mí representada realizó la denuncia en la PDI dando origen a la causa RUC 2000278036-5 a cargo de la fiscalía local de Temuco, la cual se encuentra archivada provisionalmente debido a la imposibilidad de dar con el paradero de la imputada doña Rachel Sandoval Pérez. 4.-. Como S.S. podrá apreciar, la persona en cuestión poseía una gran cantidad de información, que le fue dada a mi representada para acreditar que se trataba de una llamada de parte del BANCO ITAÚ, en el cual mantenía la cuenta a la que se hacía referencia. Con todo esto, doña Bárbara Aguilera Pérez no podía más que confiar, toda vez que, repetimos, la información fue proporcionada por la persona que la llamaba a ella, sin que doña Bárbara Aguilera Pérez le proporcionara sus datos personales. 5. Pues bien, la persona que se contactó con la demandante le informó que el Banco Itaú estaba actualizando sus sistemas de seguridad para lo cual debía realizar las operaciones que se le indicaban, Todo lo cual tenía un manto de verdad pues como se dijo, los datos que le proporcionaba el supuesto ejecutivo sólo eran conocidos por la propia actora y por el Banco, por lo que de buena fe confió en la información entregada. Datos que por lo demás el banco demandado tiene el deber de resguardar. 6.- Luego de realizada la denuncia inmediata ante el ministerio público, mi representada realizó un requerimiento por estafa ante el Banco Itaú el 12 de marzo de 2020, cuya respuesta debía estar para el día 17 de marzo, lo cual no ocurrió, debiendo mi representada llamar nuevamente al



Foja: 1

Call Center del Banco Itaú para insistir en una respuesta la cual fue remitida recién el 24 de marzo de 2020. 6.- La respuesta al Requerimiento de Estafa (Número 5211241) remitida por el Banco Itaú a mi representada el día 24 de marzo de 2020, se limitó a indicar que “no se vulneraron los sistemas de seguridad del Banco”, lo cual dista de ser verdad puesto que estos claramente fueron insuficientes y no aseguraron el cuidado de su dinero, por lo cual no cumplieron con su deber de custodia, favoreciendo la defraudación, con todas las graves consecuencias que tal hecho le ha traído a doña Bárbara Aguilera Pérez. 7.- Es importante destacar que la página de internet del banco no se bloqueó al ingresar 2 personas a sesión desde distintos lugares de Chile al mismo tiempo; mi representada desde su domicilio en la ciudad de Temuco y los autores del ilícito desde la Región Metropolitana. Es sabido que, en otros bancos, como en el Banco Estado, si alguien intenta ingresar con un IP distinto, la página se bloquea de inmediato, para que luego un ejecutivo del banco llame para consultar lo sucedido. Si contaran con esa simple medida de seguridad se hubiera evitado todo el fraude inmediatamente, por lo mismo y pensando que esto era así, mi representada confió que la persona que la estaba llamando era un ejecutivo del Banco Itaú, ya que, además, tenía información confidencial que no debería tener nadie extraño a este, es por eso por lo que incluso sospecho que la estafa se originó dentro del mismo banco. 8.- Con lo anterior, El Banco Itaú no han respondido las consultas y solicitudes de mi representada en múltiples oportunidades, es así como, dentro del requerimiento por estafa, el cual es parte del protocolo que los clientes deben seguir cuando se ven enfrentados a tan lamentable situación, se le solicitó al Banco Itaú que se anulara el Crédito de Consumo que solicitaron los estafadores por la suma de \$26.038.438 pesos, lo cual nunca ha sido respondido formalmente. Siempre el Banco ha evitado darle a mi representada una respuesta clara por escrito, además de obstaculizar siempre la búsqueda de una solución a su problema. 10.- A lo anterior se suma que dado a que, a la fecha de la respuesta del requerimiento de estafa, la ciudad de Temuco se encontraba en Fase 1 por motivo de la pandemia de COVID 19, mi representada no se pudo acercar a la sucursal para tramitar personalmente el asunto, intentando contactarse con su ejecutiva telefónicamente, no obteniendo respuesta. Doña Bárbara Aguilera Pérez llamó nuevamente al Call Center tras la respuesta del día 24 de marzo de 2020, y le dijeron que ese tema lo tenía que ver directo con el ejecutivo que le había respondido el Requerimiento, tras lo cual envió un mail el día 9 de abril de 2020 a don Jaime Fuentes, el cual nunca ha sido contestado. 11.- Dado que mi representada no tuvo respuesta, el día 15 de abril de 2020 envió un nuevo mail a la ejecutiva que tenía asignada, doña María Ormeño Núñez, la cual se encuentra en la sucursal de Los Ángeles. El mail enviado a doña María Ormeño fue respondido telefónicamente y a través del envío de otro mail donde ella Solicita a Gonzalo Cárdenas Contreras con copia a Joaquín Andrés Illanes Quezada ayuda para regularizar su situación, el cual nuevamente aún no es respondido. El día 6 de mayo de 2020 nuevamente mi representada llamó al Call Center y dijeron que desde el Banco se comunicarían con ella, lo cual nuevamente jamás ocurrió. Cabe mencionar respecto a este punto, que en al menos 2 oportunidades previas, doña Bárbara Aguilera Pérez solicitó al Banco a través del su Call Center el cambio de Sucursal a la ciudad de Temuco donde reside desde el año 2013, lo cual nunca se llevó a cabo del todo, ya que si bien las cartolas dicen que su sucursal es “TEMUCO-Plaza en Arturo Prat 743, Temuco”, sigue apareciendo doña María Ormeño como ejecutiva, lo cual devela lo mal que funcionan sus procedimientos y lo negligentes que son al responder los requerimientos de los usuarios. 12.- La cuenta corriente de mi representada se encuentra bloqueada desde el primer día en que se enteró de la estafa, 11 de marzo de 2020, por lo cual sólo recibe información de su cuenta a través de las cartolas que le llegan físicamente por correo, en las cuales se ha podido informar que le están cobrando impuestos por la línea de crédito ocupada,



Foja: 1

además de otros cobros todos derivados de operaciones bancarias que jamás realizó. 13.- Respecto al Crédito de Consumo que ofrecen en la página de internet y el uso de la aplicación Itaú Pass, que fue lo que usaron los estafadores para realizar las transferencias, demuestra lo fácil que es para terceros inescrupulosos burlar y vulnerar los sistemas de seguridad del Banco Itaú. 14.- Además de todos los inconvenientes antes señalados traducidos en la pérdida de dinero que mantenía en su cuenta corriente más el hecho de que se le haya solicitado un crédito de consumo que jamás consintió, en la actualidad mi representada, 21 meses después del ilícito, debe responder diariamente los llamados de las oficinas de cobranza por la deuda de tarjeta VISA que se encuentra sin pago, la cual no se puede pagar ya que mantiene su cuenta bloqueada, pues el dinero que mi representada tenía para ello fue sustraído, pues el BANCO no fue capaz de custodiarlo como debía. Dinero que por lo demás mi representada tenía destinado para pagar otras cuentas por las que actualmente debe pagar intereses. 15.- En el mes de diciembre de 2020, y siempre a través de teléfono, el Banco tomó contacto con doña Bárbara Aguilera Pérez a fin de llegar a una solución al respecto, proponiéndole firmar una transacción extrajudicial en la cual, se daba por pagado el crédito de consumo que jamás solicitó, pero sin reintegrarle los fondos que ella mantenía en su cuenta corriente antes de la defraudación, todo ello a cambio de renunciar a todas las acciones legales tendientes a buscar el resarcimiento de los daños, tanto materiales como morales, que derivaron del actuar negligente del Banco Itaú. Demás está decir, que el Banco no reconoce responsabilidad alguna en los hechos, lo cual de por sí ya es dañino la integridad psíquica de mi representada.

16.- Mi cliente se siente profundamente vulnerada y disconforme con el trato que ha recibido de parte del Banco Itaú durante casi los dos años desde que ocurrieron los hechos, se siente engañada y desilusionada, ya que le hacían creer que era una "Clienta Preferencial" por lo cual confió en dejar sus ahorros bajo su custodia y ahora, al ser víctima de tan grave delito, no han resuelto la situación, dejando a mi representada a la deriva y obligándola a seguir la vía judicial para buscar la solución de su problema. En este punto es dable señalar que mi representada realizó consulta en SERNAC para ver el modo en el cual podía solucionar su problema, ante lo cual no tuvo respuesta positiva del banco; del mismo modo, al denunciarse el hecho ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, nuevamente no hubo respuesta positiva del banco demandado. 17.- Como conclusión, a pesar de haber tomado todos los resguardos posibles y previsibles, mi mandante fue víctima de un fraude bancario, que podría haberse prevenido si el BANCO demandado hubiera ejecutado los protocolos de seguridad a los que está obligado para resguardar los dineros de sus clientes y las operaciones que realizan. 18.- Lo anterior, como se verá a continuación, ocurrió el 6, 8 y 10 de marzo de 2020, y a pesar de múltiples gestiones durante 21 meses, mi representada no ha tenido ninguna solución, lo que le ha provocado graves problemas a doña Bárbara Aguilera Pérez, no sólo por haber perdido una importante cantidad de dinero, la pérdida de su capacidad crediticia, pues al aparecer como deudora del banco Itaú no se le ha permitido el acceso a créditos hipotecarios, sino que además le ha generado mucha angustia y estrés, por haber tenido que realizar un sinnúmero de trámites para dar aviso del fraude, intentando hacer entender al BANCO y a cada uno de los ejecutivos con los que ha tenido que hablar, que no es posible que el demandado haya permitido que se vulneraran sus sistemas de seguridad, obteniendo datos de su cuenta sólo conocidos por este para defraudarla, y que es necesario que responda por los daños ocasionados. II. ANTECEDENTES DE DERECHO A. VULNERACIONES A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 19.- En primer término, es necesario señalar que, según el artículo 1 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entiende por consumidores o usuarios "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico



Foja: 1

oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios." 20.- A su turno, la misma disposición define los proveedores como "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa." 21.- Así S.S., es claro que el demandado puede encasillarse en la definición de proveedor que establece la Ley, al prestar servicios financieros a consumidores, cobrando una tarifa por ello. Asimismo, mi representada, como cliente del BANCO, utiliza los servicios financieros como destinatario final, pagando el precio que el demandado establece. 22.- En este contexto, como hemos dicho, el demandado ha vulnerado algunas de las normas establecidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En particular, el artículo 3 Letra d), que establece: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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. e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea." 23.- Es decir S.S., el Banco vulneró un derecho básico de mi representada como consumidora de servicios financieros, esto es, la Seguridad en el consumo de bienes y servicios. En este sentido, doña Bárbara Aguilera Pérez tenía el derecho de hacer uso de su cuenta corriente confiando en que el BANCO estaba adoptando los protocolos necesarios que permitirían identificar de manera oportuna y adecuada los intentos de estafa, como la que fue víctima la actora, sin que nada de eso estuviera realmente ocurriendo. 24.- Por otro lado, el artículo 12 de la misma Ley establece: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio." 25.- En este sentido S.S., es lógico que, dentro de los términos y condiciones del Contrato de Cuenta Corriente, esté incluido el deber del Banco de prestar un mínimo de condiciones de seguridad en el cuidado de los dineros que se le confían. 26.- Por último, el artículo 23 de la Ley en comento, establece: "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 de deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio." 27.- En el caso de marras, claramente el proveedor, el BANCO demandado, actuó con negligencia en la seguridad de los servicios que estaba ofreciendo, siendo incapaz de cumplir mínimos protocolos de seguridad para la mantención y resguardo de los datos personales de la demandante, así como el registro de números telefónicos de respaldo a los que se envía la clave dinámica, antecedentes fundamentales en los cuales se soportan las transferencias de dinero. 28.- En definitiva, SSA es clara la infracción del Banco, como proveedor de servicios financieros, a los derechos de mi representada como consumidora, vulneraciones de seguridad por las que el demandado deberá responder. 29.- La misma Ley en comento, en su artículo 50, inciso 2°, establece: "El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer tesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda." 30.- De esta manera, ante la clara infracción de las disposiciones que hemos expuesto, que establecen derechos de mi representada como consumidora, la Ley nos habilita para solicitar la indemnización de perjuicios correspondiente,



Foja: 1

que es lo que se solicita en esta presentación. B. LA JURISPRUDENCIA ANTE LOS FRAUDES BANCARIOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. 31.- La Jurisprudencia se ha manifestado a este respecto, señalando que los Bancos tienen la obligación de tomar medidas tendientes a evitar la materialización de fraudes que afecten a los consumidores. En este sentido, por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Santiago ha establecido que: "Quinto: Que del análisis de la prueba, a la luz de lo dispuesto en la norma precedentemente citada, resulta que el solo hecho que las transacciones denunciadas figuraran aparentemente como efectuadas por el titular, no permite liberar a la institución bancaria que cursó los giros de la obligación de actuar con la debida diligencia, responsable y cuidadosamente impidiendo la materialización de sucesivas transacciones mientras no se verificara la legitimidad de las operaciones, Máxime si se tiene en consideración que este modus operandi corresponde precisamente a una de las formas clásicas de fraudes por clonación de tarjetas de débito y crédito. Sexto: Que no podría sostenerse que únicamente el bloqueo de la tarjeta de débito/crédito permite proteger los derechos del consumidor, ya que conforme dispone el artículo 23 de la ley del ramo, antes citado, la infracción de que se trata quedará debidamente configurada si se comprueba la negligencia por parte del proveedor, en los términos expresados en la misma norma. Séptimo: Que de lo relacionado se sigue que en el presente caso se incurrió efectivamente en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al no emplearse las medidas de seguridad y resguardo necesarios en el uso y manejo de la tarjeta de débito/crédito, que permitiesen comprobar que la persona que efectuó los giros de dinero realmente haya sido la legítimamente autorizada, en este caso, el actor." Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de septiembre de 2016, Rol N° 396-2016. 32.- En otra oportunidad, la misma Corte ha dicho que: "3°) Que, con todo, existen indicios en el proceso de que la consumidora empleó el cuidado debido en el cumplimiento de sus obligaciones. En efecto, es un hecho no discutido que dio oportuno aviso de los dos giros en su cuenta al Banco en cuanto se percató de los mismos; y que persistió en las actuaciones a fin de que se solucionara la irregularidad anterior interponiendo el reclamo respectivo ante el Sernac. Lo anterior lleva a concluir -apreciando los antecedentes anteriores conforme a la sana crítica- que la afectada cumplió con su propio deber de cuidado en el uso de su tarjeta toda vez que no resulta racional estimar que realizó dichas acciones si el menoscabo que denunció se hubiere debido a actuaciones propias; 4°) Qué corno ha sido declarado por esta Corte, "El sistema de pago que subyace en esta clase de tarjetas demanda tanto del emisor como del usuario resguardos especiales. En lo que atañe al titular de la tarjeta, es efectivo que debe hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración de su clave. En ese contexto, una diligencia esperable de su parte es que deba dar aviso de eventuales extravíos, sustracciones u operaciones sospechosas, no solo porque de ese modo puede liberar su responsabilidad por movimientos que no haya realizado, sino porque —además— es la manera en que puede dejar constancia cierta de tales circunstancias. Por su lado es evidente que el banco —en cuanto proveedor del servicio— debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular sin menoscabos ni tropiezos, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y por la sencilla razón de que ese es su negocio" (Causa rol N° 1740-2012, 9/8/2013);" 33.- Por último, en otra sentencia, la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago ha sostenido que: "SÉPTIMO: Que, sin embargo, tal como destaca la actora, cada vez que las instituciones bancarias o financieras ofrecen a sus clientes la posibilidad de desarrollar por vía electrónica operaciones de transferencias de fondos u otras, se asume que aquellas deben asegurar sus fines sustrayendo de cualquier menoscabo a quienes, guiados por los beneficios de rapidez y precisamente mayor reserva y seguridad, deciden



Foja: 1

utilizar estos métodos. Mismo sentido en el que la autoridad fiscalizadora de dichas entidades oferentes, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ha puntualizado en sus respectivas Circulares, a saber, la N°3.451 de 2008, que los bancos estén obligados a garantizar la seguridad de las transacciones y transferencias electrónicas de dinero. Asimismo, deben asegurar que las operaciones de que se trata solo puedan ser realizadas por personas autorizadas para ello, debiendo recabar todas las validaciones previas que sean necesarias para resguardar la operación, manteniendo "sistemas Y procedimientos" que les permitan "Identificar, evaluar, monitorear y detectar" movimientos con «patrones de fraude», de manera que puedan abortar actividades u operaciones potencialmente dolosas. OCTAVO: Que, aún más allá de la regulación aludida, la propia naturaleza de los negocios que un particular, como lo es la recurrente, efectúa en su calidad de titular de una cuenta corriente, línea o tarjeta de crédito, con una sociedad bancaria, si bien impone para el primero, por cierto, el seguimiento de los cuidados e instrucciones básicos y razonables para el uso de los productos dentro de los márgenes contractuales a los que adhirió, para la segunda ello conlleva, sin duda, un extremo cuidado, que nace de su rol como depositario y garante de los fondos de que debe hacerse cargo y en virtud del cual, necesariamente, no sólo debe atender los mandatos de pago que se formulen debidamente con cargo a los mismos, sino también, custodiarlos y asegurarlos en pos de los fines que sus titulares tienen a su respecto, y de la confianza en la correcta operatividad del sistema. Es en ese sentido que, adicionalmente a las indicaciones que las propias autoridades vigilantes de las operaciones financieras han determinado, subyace en ellas la necesidad de reserva, de seguridad en torno a los valores confiados, de las transacciones sobre ellos, de los datos personales, etcétera, la que si bien pudiese precaverse por parte del usuario particular mediante diversos mecanismos instruidos por el banco, por ejemplo, el uso de claves personales o telefónicas, dadas las características de la plataforma digital de acceso remoto o por internet que se ofrece y propicia en estos ámbitos, cuyo fue el caso en la especie, es el segundo organismo al que cabe extremar las precauciones que eviten los errores, interferencias o derechamente fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos. En tanto supone tareas de implementación, seguimiento y perfeccionamiento de los programas que implementa para sus propios servicios y que en modo alguno procede asignar a sus clientes menos aun las que, en el escenario de detección de vulneraciones a la seguridad de aquéllos, fuerzan la búsqueda métodos de bloqueo ante conductas inusuales, patrones fraudulentos —como es la imitación de Páginas Web o definitivamente delictivas. Escenario en que el particular tiene mínimas o nulas posibilidades de visualización de un delito del tipo de autos. NOVENO: Que según lo que se viene razonando, indiscutido el hecho de que las operaciones de giro desde la tarjeta de crédito de la estudiante que recurre y los dos giros contra su cuenta corriente, ocurridos todos el día 12 de abril de 2017, alrededor de las 22:00 horas lo fueron a través de los propios medios que entrega el banco a sus clientes para el desarrollo de sus operaciones electrónicas, particularmente su plataforma digital o página web, sin que operaran los resguardos o mecanismos de control que a ella le caben en relación a los fraudes de terneros, no resulta sostenible que se libere de toda responsabilidad ante su contratante y pretenda, por medio de los consiguientes e incesantes cobros denunciados, imponerle a ésta la pérdida patrimonial que los sucesos descritos implican soslayando la confianza y buena fe que aquella mantenía en sus procedimientos y mecanismos de seguridad, y en consideración a las cuales actuó. DÉCIMO: Que a partir de lo explicado, resulta evidente el carácter arbitrario e ilegal de las conductas de cobro y amedrentamiento desplegadas por la entidad bancaria recurrida contra la actora, en tanto importan su renuencia a asumir sus obligaciones de resguardo respecto de los fondos de la Cuenta corriente y tarjeta de crédito contratadas por la



Foja: 1

primera, y de las cuales ha seguido la inclusión de la segunda en los registros públicos de deudores morosos, conculcándose con ello gravemente ya no sólo el derecho de propiedad que le garantiza la Carta Fundamental en el numeral 24 del artículo 19, en la especie, sobre sus dineros y crédito pues aquél se concretiza en todas sus formas, sino también, el que goza sobre su integridad psíquica ante la afectación emocional que este proceso y las mencionadas consecuencias públicas en su perfil crediticio y financiero le han ocasionado." Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de septiembre de 2017, Rol N°44.191-2017. 34.- Como es posible apreciar S.S., la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia es conteste en considerar la existencia de una obligación de los Bancos de resguardar los dineros de los clientes y de tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar la ocurrencia de fraudes. 35.- Alguna doctrina se ha manifestado en la misma línea que lo dicho por la Corte en esta última sentencia. Así, por ejemplo, don Hernán Corral ha dicho que: "En estos supuestos, si no puede imputarse negligencia al titular de la cuenta, normalmente será responsabilidad del Banco responder de los dineros depositados y sustraídos fraudulentamente. Para ello puede considerarse que en la raíz del contrato de cuenta corriente está el contrato de depósito irregular previsto en el art. 2221 del Código Civil y que, en virtud de él, el depositario se hace dueño del dinero depositado y queda obligado a restituir otro tanto de la misma moneda. Como se trata de una obligación de género responde incluso del caso fortuito (como podría ser la extracción fraudulenta de dineros utilizando la identidad del depositante), ya que *genus non perit* (el género no perece). También aplicando las reglas propias del depósito, podría pensarse que tratándose de un depositario profesional su nivel de responsabilidad es mayor, y debe responder por los robos o hurtos imputables a terceros, como sucede con el posadero respecto de los efectos introducidos en la posada por sus clientes; según el art 2242 del Código Civil, el posadero es responsable de todo daño que se cause a dichos efectos 'y hasta de los hurtos y robos.' Es decir, el delito del tercero en este caso no se considera caso fortuito o fuerza mayor, y no exonera de responsabilidad al depositado." Hernán Corral, "Contrato de Cuenta Corriente Bancaria y Fraude Informático, El Mercurio Legal, 7 de noviembre de 2012. 36.- En definitiva S.S., mi representada tenía una legítima confianza en que el BANCO cumpliría sus obligaciones y resguardaría su dinero y su información personal, así como que aplicaba los protocolos de seguridad establecidos para el registro de nuevos números telefónicos en sus bases de datos, para efectos del envío de las claves de seguridad a ser utilizadas en las transferencias. 37.- Sin embargo, el demandado no cumplió y un tercero, que se hizo pasar por funcionario del banco demandado, contaba con toda la información de la actora y de los productos que tenía Contratados y fue capaz de realizar las operaciones fraudulentas con la venía del banco. C. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL. 38.- Como ya hemos manifestado, en el caso de autos el BANCO vulneró los derechos de los que mi representada era titular en su calidad de consumidora. Sin embargo, aún sin considerar la legislación especial de protección de los derechos de los consumidores, de igual manera el BANCO incumplió el contrato de cuenta corriente que mantenía con mi representada, contrato que, por su naturaleza, entienden incorporadas las obligaciones de seguridad que tiene el Banco. 39.- Conforme al artículo 1545 del Código Civil, 'todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales'. 40.- Y, de acuerdo con el artículo 1546 del Código Civil, "los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ello se expresa sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por ley o la costumbre pertenecen a ella". 41.- Por su parte, el artículo 1553 del Código Civil establece: "Si la obligación es de hacer y el deudor se constituye en mora, podrá pedir el acreedor, junto con la indemnización de la mora, cualquiera de estas tres cosas, a elección suya: 1° Que se apremie al





Foja: 1

deudor para la ejecución del hecho convenido; 2° Qué se le autorice a él mismo para hacerlo ejecutar por un tercero a expensas del deudor; 3° Que el deudor le indemnice de los perjuicios resultantes de la infracción del contrato." 42.- El contrato de cuenta corriente celebrado con el demandado, por disposición de la ley N° 19.496, contiene el derecho de mi representada para exigir seguridad en los bienes o servicios que consume, lo que importa para el Banco la obligación correlativa de entregar productos seguros que no generen ningún daño o perjuicio para sus clientes. 43.- Cómo se ha explicado latamente, la referida obligación del Banco Itaú Chile ha sido incumplida, como se acreditará durante el juicio. 44.- Asimismo, en la misma ley N°19.496 se contempla el derecho de mi representada para obtener la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales que se le ha causado. 45.- Los incumplimientos contractuales descritos en el capítulo anterior, constituyen infracciones a obligaciones de hacer expresamente contempladas en el Contrato. En atención al sensible equilibrio y a los intereses que las obligaciones de hacer infringidas por la demandada, sus incumplimientos causa serios perjuicios a mi representada, quien se encuentra facultada para demandar su reparación de conformidad con el mismo artículo 1489 del Código Civil. 46.- En el caso sublite concurren todos y cada uno de los requisitos necesarios para que resulte procedente la indemnización de perjuicios. 47.- Pues bien, mediante esta presentación, solicitamos a S.S. declarar que el BANCO ITAÚ debe indemnizar los perjuicios sufridos por mi mandante, derivados de la infracción del contrato que existe entre las partes, al no haber tomado los resguardos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones, tal como se desprende de lo que se ha relatado extensamente en este escrito. 48.- En síntesis, solicitamos a S.S. declarar la responsabilidad contractual en que ha incurrido el demandado. Según la doctrina, los requisitos de la responsabilidad contractual son: (i) el incumplimiento de la obligación; (ii) la existencia de perjuicios; (iii) la relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios; (iv) la imputabilidad, esto es, la culpa o dolo del deudor; y (v), la mora del deudor. I. INCUMPLIMIENTO. 49.- Nos hemos referido ampliamente al incumplimiento incurrido por el BANCO. Este consiste en que el demandado no adoptó los protocolos de seguridad necesarios para la protección de los datos de sus clientes y para resguardar las operaciones que se realicen con los fondos de estos, de tal manera de asegurarse que era realmente el titular quien estaba procediendo a dichas operaciones, y no un tercero ajeno a las partes. 50.- Siendo de cargo del demandado, dado las continuas transacciones fraudulentas, probar que sus mecanismos fueron seguros y que actuó profesionalmente debido a su calidad de experto en el resguardo de dineros. 51.-. Por razones de economía procesal, nos remitimos a lo señalado a lo largo de esta presentación respecto al incumplimiento del Banco y lo damos por enteramente reproducido. II. PERJUICIOS. 52.- Resulta evidente que la actuación de la demandada ha generado graves perjuicios a mi representada. 53.- En primer lugar, la necesidad de indemnizar el daño emergente y el lucro cesante está establecida en el artículo 1556 del Código Civil, según el cual: "La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el fuero cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento. (...)" 54.-. En el caso de autos, el daño emergente consiste precisamente en el dinero que fue sustraído sin su autorización, de la cuenta de mi representada \$19.376.472 pesos, más la suma de dinero que fraudulentamente y por negligencia del Banco demandado, giraron los delincuentes de su línea de crédito \$1.623.532 pesos más \$26.038.438 de pesos por concepto de crédito de consumo que los mismos contrataron burlando las medidas de seguridad, todo lo cual asciende a la cantidad de \$47.038.442 pesos. 55.- A lo anterior, es necesario agregar el daño moral que ha sufrido mi representada y que, tradicionalmente, se ha definido como la angustia, pesar o dolor que siente una persona debido a la actuación de



Foja: 1

la contraria. En este caso, mi representada ha debido someterse a un gran estrés, para tratar de hacer que el Banco demandado responda de su omisión de seguridad, lo que le ha provocado gran angustia, por ver que el tiempo pasa y no puede obtener la restitución de los dineros que perdió. Se suma a lo anterior el hecho de que el propio banco tercerizó el cobro del crédito que los delincuentes contrataron fraudulentamente por lo que mi representada ha estado sometida a cobranzas extrajudiciales durante todo el período de tiempo desde el vencimiento de la primera de las cuotas hasta el día de hoy. Otro de los hechos que motivan la demanda de indemnización por daño moral es la pérdida de créditos hipotecarios que mi representada ha solicitado por el hecho de que aparece como deudora del crédito de consumo que el banco perfectamente sabe que ha sido desconocido por la doña Bárbara Aguilera Pérez. Finalmente, y teniendo especial consideración que después de un año nueve meses después de los hechos, el punto no ha sido resuelto por el Banco a pesar de habersele constantemente insistido. Este daño se avalúa en \$25.000.000 de pesos. 56.- Tal como lo plantea la doctrina nacional, el resarcimiento del daño por equivalencia consiste en efectuar una prestación, no idéntica a la no cumplida íntegramente o no cumplida en su oportunidad, sino otra de igual valor o estimación, y que tratándose de la responsabilidad contractual, la indemnización por equivalencia se traduce en el pago de una suma de dinero por parte del deudor al acreedor, suma representativa del valor económico que habría obtenido este último en el evento de haberse cumplido la obligación por parte del deudor en forma íntegra y oportuna. 57.- Ahora bien, hoy no existe un concepto único del daño moral, sino que para evaluar su cuantía deben considerarse las diversas manifestaciones del perjuicio. Esta técnica judicial permite dilucidar cuáles son los verdaderos daños morales de la víctima para justificar una mayor o menor indemnización. Sin perjuicio de ello, estimamos que la pérdida de una gran cantidad de dinero es un daño real y de consideración importante al que alguien puede verse expuesto. Se trata de un daño moral o psíquico, que consiste básicamente en el dolor, aflicción, angustia y desesperación que se ha sufrido como consecuencia de los hechos narrados en el acápite anterior. 58.- Para determinar la cuantía de la indemnización, la jurisprudencia ha señalado algunos criterios que deben considerarse, a pesar de que la apreciación del daño moral sea una facultad prudencial y discrecional del juez. En primer lugar, el derecho del agraviado. En segundo término, debe considerarse la gravedad del hecho y las circunstancias de este. En tercer lugar, debe considerarse la entidad y naturaleza del daño. 59.- Todas estas consideraciones hacen que el banco demandado deba ser condenado al pago del daño moral a que se ha expuesto mi representada. III. RELACIÓN DE CAUSALIDAD. 60.- La causa directa del daño que mi representada ha sufrido radica en el incumplimiento de la demandada. Y no puede ser de otra forma, toda vez que, de haber adoptado los protocolos correspondientes, las personas que efectuaron el fraude no habrían tenido acceso a toda la información de doña Bárbara Aguilera Pérez, ni de todos sus productos contratados (a modo ejemplar, la existencia de una tarjeta de crédito, capacidad crediticia para contratar el crédito de consumo por más de 26 millones de pesos y los montos máximos de avance de aquella), ni habrían podido registrar un nuevo número telefónico y, por lo tanto, no podrían haber tenido acceso a la clave dinámica para realizar las transferencias. IV.- CULPA. 61.- En conformidad con el artículo 1547 del Código Civil, es el deudor quien deberá probar la diligencia en el cumplimiento de su obligación, dado que la culpa se presume en los contratos bilaterales, como el de autos. 62.- Por otra parte, la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago ha establecido, a este respecto, que: "Que sin embargo, cabe indicar que tratándose de un contrato que establece obligaciones para una de las partes y que se denuncian como infringidas -en este caso, el deber de seguridad en la prestación del servicio a que se refiere el Art. 23 de la citada ley y que se entiende incorporado al contrato- la prueba de la diligencia o cuidado



Foja: 1

en el cumplimiento de la obligación incumbe al obligado o deudor; en este caso, al denunciado. Luego, no puede pretenderse que su contraparte en el contrato la consumidora acredite la culpa o negligencia del obligado; más aún cuando se exige por el denunciado la prueba de hechos negativos como razonó el juez de primer grado-." Corte de Apelaciones de Santiago, 15 de septiembre de 2016, Rol N°1054-2016. V. MORA. 63.- Por último, la mora, que se define como el retardo imputable en el cumplimiento de la obligación, unido al requerimiento o interpelación por parte del acreedor, también se desprende de la sola lectura de los antecedentes expuestos en este escrito, ya que el incumplimiento del banco sigue vigente hasta el día de hoy, a pesar de que los hechos ocurrieron hace más de 21 meses. 64.- En síntesis, queda de manifiesto S.S. que el Banco demandado ha vulnerado gravemente los derechos de mi representada, en su calidad de consumidora, y ha infringido las normas del contrato, incumpléndolo y provocando un perjuicio a doña Bárbara Aguilera Pérez, perjuicio que deberá ser indemnizado. POR TANTO, en mérito de lo expuesto, disposiciones citadas y demás que resulten pertinentes, A S.S. RESPETUOSAMENTE PIDO, se sirva tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios contra el Banco Itaú Chile, someterla a tramitación y, en definitiva, acogerla en todas sus partes, declarando: 1. Que la demandada vulneró los derechos de la consumidora de doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez. 2. Que la demandada incumplió el contrato de cuenta corriente y de tarjeta de crédito que unía a las partes, ocasionando perjuicios; 3. Que, por lo tanto, se condena a la demandada a indemnizar los perjuicios derivados de su incumplimiento, consistentes en la suma de \$47.038.442 pesos por concepto de daño emergente; más la suma de \$25.000.000 por concepto de daño moral, o en subsidio, condenarla a pagar las sumas que SSA estime conforme a derecho y de conformidad al mérito del proceso. 4. Que las cifras anteriores deberán ser pagadas por la demandada más reajustes, según la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor entre el día 10 de marzo de 2020, fecha en que se causaron los daños y la fecha del pago efectivo, más los intereses corrientes, según la variación que experimente el señalado índice entre la fecha de notificación de la demanda y hasta la fecha del pago efectivo, o bien con reajustes e intereses desde las fechas posteriores que SS., estime conforme a derecho. 5. Que se condena en costas al demandado."

**SEGUNDO:** Que, con fecha 8 de febrero de 2022 el Tribunal tuvo por contestada la demanda, en rebeldía de la demandada.

**TERCERO:** Que, con fecha 23 de marzo de 2022 la parte demandante evacuó el trámite de la réplica, al siguiente tenor:

"Que, consta en autos que se dio por evacuado el trámite de la contestación de la demanda en rebeldía de la contraria, con fecha 08 de febrero de 2022. Transcurriendo además el plazo para replicar de esta parte, por lo que, para darle curso progresivo a los autos, solicito a SSA., se tenga por evacuado el trámite de la réplica y se conceda el plazo legal a la contraria para duplicar. POR TANTO, en virtud de lo expuesto y de lo dispuesto en el artículo 311 del Código de Procedimiento Civil, RUEGO A SSA solicito a SSA se tenga por evacuado el trámite de la réplica y se conceda el plazo legal a la contraria para duplicar."

**CUARTO:** Que, con fecha 5 de abril de 2022 el Tribunal tuvo por evacuado el trámite de la dúplica, en rebeldía de la parte demandada.

**QUINTO:** Que, con fecha 1 de julio de 2022 se llevó a cabo la audiencia de conciliación con la comparecencia del apoderado de la demandante y en rebeldía de la parte demandada. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo atendida la inasistencia de la demandada.



**SEXTO:** Que, con fecha 15 de julio de 2022 se dictó resolución que recibe la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos.

**SEPTIMO:** Que, para acreditar los fundamentos de su acción la actora rindió la siguiente prueba:

**DOCUMENTAL:**

**Acompañada con fecha 6 de enero de 2022:**

- 1.- Correo electrónico de fecha 24 marzo 2020 de don Jaime Fuentes ITAÚ.
- 2.- Correo electrónico demandante 9 abril 2020 respuesta al de fecha 24 de marzo 2020.
- 3.- Correo electrónico demandante de fecha 15 abril 2020 a Ejecutiva ITAÚ.
- 4.- Correo electrónico de fecha 16 abril 2020 entre ejecutivos Banco ITAÚ.
- 5.- Copia Carpeta Investigación Bárbara Aguilera RUC 2000278036-5.-
- 6.- Correo electrónico Business PRO fecha 7 diciembre 2021.\_

**Acompañada con fecha 8 de febrero de 2023:**

- 1.- Ocho boletas Honorarios Psicoterapia abril a junio 2021.
- 2.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 05 julio de 2021.
- 3.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 19 julio de 2021
- 4.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 04 agosto de 2021
- 5.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 16 agosto de 2021.
- 6.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 06 de septiembre de 2021.
- 7.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 04 de octubre de 2021.
- 8.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 18 de octubre de 2021.
- 9.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 08 de noviembre de 2021.
- 10.- Boleta de Honorarios Psicoterapia 29 de noviembre de 2021
- 11.- Licencia Médica 16 de marzo de 2020.
- 12.- Informe Anual 2020 de Boletas de honorarios de la demandante.
- 13.- Solicitud reapertura Investigación Bárbara Aguilera 22 Diciembre 2022 en causa RUC 2000278036-5.
- 14.- Correo electrónico SIAU de Comunicación de reapertura de la Investigación en causa RUC 2000278036-5.
- 15.- Ebook causa rol C-3106-2021 Primer Juzgado Civil Temuco.
- 16.- Ebook causa Rol C-3284-2021 Primer Juzgado Civil Temuco.
- 17.- Ebook causa rol C-3168-2022 Tercer Juzgado Civil Temuco.
- 18.- Pagaré Crédito de Consumo 20 de marzo 2020.
- 19.- Pagaré tarjeta de crédito 5 octubre de 2021.
- 20.- Pagaré 12 de octubre de 2021.
- 21.- Contrato de apertura de Tarjeta de Crédito 16 de septiembre de 2011.
- 22.- Informe Pericial Psicológico de la demandante doña Bárbara Aguilera Pérez de fecha 21 de enero de 2023.
- 23.- Solicitud Diligencia RUC 20000278036-5.

**Exhibición documental :** Que, con fecha 18 de julio de 2023 se efectuó audiencia de exhibición documental con la comparecencia del apoderado de la demandante y del apoderado de la demandada. La parte demandada en cumplimiento a lo resuelto por el Tribunal, exhibió el contrato de apertura de cuenta corriente de la parte demandante doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez..

**Testimonial.**

Que, con fecha 6 de febrero de 2023, la demandante rindió prueba



Foja: 1

testimonial con la declaración de los siguientes testigos:

**1.- Sandra Elena Venegas González**, ya individualizada en autos, quien previamente juramentada y legalmente interrogada, expuso: "Al Punto Nro.3 de fecha 15 Julio de 2022: Yo conozco a Bárbara Aguilera desde el año 2014, como docente del programa de formación de Psiquiatra adulto y estuve el año 2016 a cargo de uno de sus rotaciones, ahí la conocí más personalmente. En ese momento compartimos un interés sobre personas del espectro autista sobre investigación de datos locales, concientización de la comunidad y educación a colegas médicos. Entonces el año 2018 y 2019 organizamos dos cursos y un Congreso, con mucho éxito. En marzo del 2020 estábamos organizando un segundo congreso llamado Segunda Jornada de Psiquiatría de la Araucanía y llegó la Pandemia. Yo caí en cama por un mes por una neumonitis y en paralelo ella y yo nos pusimos a trabajar en protocolo de salud mental para personal sanitario de Salud, con entusiasmo por las cifras internacionales. Ocurrió que en Abril Bárbara comenzó a tomar más distancia de nuestro trabajo y mostró un cambio de ánimo. Finalmente la primera semana de Mayo me informó que abandonaba ambas iniciativas que mencioné, le pregunté porque ya que era algo inesperado que ella hiciera algo así, ella me respondió como muy escuetamente que había un problema en su Banco que perjudicaba a su familia, particularmente a su hermano, lo que la tenía muy acongojada. Yo seguí adelante con el trabajo que había que hacer por la Universidad y por el Hospital, siempre preocupada por el ánimo de Bárbara, ya que no era normal su reacción, incluso contacte a su mejor amigo el Doctor José Bustamante para que la visitara, en todo esto en el contexto de Pandemia con restricciones y confinamiento. Bárbara dejó de atender mis llamadas y supe que estaba con licencia médica y me la volví a encontrar en el segundo semestre del 2020 con un ánimo llamativamente ansioso, irritable, claramente con aumento de peso, me dijo que estaba durmiendo mal, que había tomado tratamiento médico, con indicación de antidepresivos, wenlafaxina y psicoterapias. Fueron pasando los meses y cada cierto tiempo la llamaba como amiga para saber cómo estaba, me conto que estaba teniendo problemas con su esposo, que finalmente terminaron separándose aproximadamente en el mes de Marzo de 2021, todo esto porque él siendo Ingeniero quería aconsejarla con el problema Bancario y ella se sentía muy confundida. Ella siempre fue muy discreta con el tema del Banco, no supe hasta ahora lo que le había ocurrido, no era de andar comentando lo que le había ocurrido, yo diría que lo vivió bien en soledad, pero puedo decir que claramente cambio su ánimo, la aisló socialmente y su participación en la Universidad de la Frontera fue diferente, fue más lateral comparado con años anteriores en que trabajamos codo a codo. La vi siempre preocupada por su familia, por sus hijas y por sus papás y su hermana, sobre todo en el sistema económico, entendí que se había involucrado en el problema Bancario dinero de su hermano. Repreguntada. Para que diga la testigo, si sabe si actualmente Bárbara continúa en la misma condición de ánimo. Sé que cambio, en el mes de Octubre de 2022 hicimos juntas una pasantía de especialización en la ciudad de Barcelona España donde compartimos día y noche estrechamente y volví a ver a la Bárbara que conocí en el pasado, alegre, entusiasta, interesada en estudiar, en investigar y también me conto que se habían reconciliados con el esposo, que estaban viviendo juntos en muy buenos términos."

**2.- Tamara Alejandra Peldoza Neira**, ya individualizada en autos, quien previamente juramentada y legalmente interrogada, expuso: "Al Punto Nro.3 de fecha 15 Julio de 2022: Como médico Psiquiatra en Mayo de 2020 comencé a tratar a coña Bárbara Aguilera Pérez, quien consultó por un cuadro de angustia recurrente, ansiedad, labilidad emocional, irritabilidad, anergia, alteraciones del sueño y sentimientos de culpa, auto reproche y menoscabo, que llevaba en ese momento unas 6 semanas de evolución y que se habían desencadenado por un fraude en el Banco del cual había sido víctima. Se inició tratamientos inicialmente



Foja: 1

con ansiolíticos, los cuales en el control posterior se debieron aumentar, asociar después inductores del sueño y en controles posteriores se agregó además antidepresivos debido a la persistencia de los síntomas. Es importante señalar que ella no tenía antecedentes previos en el área efectiva. La evolución del cuadro clínico fue progresiva y con escasos avances, ya que ella me relataba en los controles que el desencadenante no había podido ser resuelto a nivel Bancario, por lo tanto seguía provocándole estos síntomas afectivos en mi paciente. Todo esto desencadenó una merma en su funcionamiento habitual, un deterioro en sus relaciones, interpersonales y familiares y también laborales, de hecho un periodo en que estuvo con licencia en Octubre de 2020 y otro en Marzo de 2021. Dentro de la evolución referente a sus relaciones interpersonales tuvo un quiebre conyugal de la paciente debido a lo señalado en el deterioro personal que explicábamos. Desde el 2021 esta con apoyo de sicoterapia manteniendo controles con Psicóloga y conmigo constantemente, mantiene tratamientos con fármacos y antidepresivos, ansiolíticos SOS. Cabe destacar que en la actualidad el cuadro clínico que inicialmente era un cuadro adaptativo ha evolucionado a un cuadro de estrés post traumático en el cual se observan elementos de malestar psicológico recurrente, ansiedad anticipatorio y conductas evitativas respecto a los eventos iniciales que desencadenaron el cuadro clínico, y que aun en la actualidad se pueden reconocer principalmente asociados a todo lo relativo al evento sufrido, tales como llamados telefónicos de desconocidos, comunicaciones Bancarias y la dificultad para iniciar nuevos proyectos financieros.”

**OCTAVO:** Que, la demandada rindió la siguiente prueba:

**DOCUMENTAL:**

**Acompañada con fecha 31 de mayo de 2023:**

- 1.- Cartola histórica de la cuenta corriente N°0204184992.
- 2.- Consulta de datos básicos de la cuenta corriente N°0204184992.

**Acompañada con fecha 18 de julio de 2023:**

- Contrato de Apertura de cuenta corriente N°0204184922 de doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez.

**NOVENO:** Que, la actora dedujo demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en contra de la demandada. Funda su acción indicando que es cliente del Banco Itaú Chile desde el 2008, año en que contrató el servicio de Cuenta Corriente, asignándosele el número 0204184992 la cual tiene asociada una línea de crédito y tarjeta de crédito Visa, ambas administradas también por el Banco Itaú. Agrega que, con fecha 6 de marzo de 2020 recibió un llamado telefónico, de un hombre que se identificó como Ejecutivo del Banco Itaú, quien habría estado en conocimiento de su número de cuenta corriente y número de tarjeta de crédito, antecedentes que generaron confianza en la demandante para proceder al cambio de tarjetas y mejora de la aplicación móvil, ingresando códigos en su teléfono celular a fin de actualizar los sistemas de seguridad del Banco. Indica que, el día 10 de marzo de 2020 recibió un llamado de una ejecutiva del Banco Itaú consultándole por una solicitud de crédito de consumo por la suma de \$26.038.438, los que, restados los gastos operacionales de seguro de desgravamen, impuesto al crédito, seguro de cesantía, entre otros, le depositaron la suma de \$21.000.000 a su cuenta corriente, solicitud que la demandante negó haber realizado. Relata que, luego de revisar su estado de cuenta se percató que se habían realizado con fecha 6, 8 y 10 de marzo de 2020 un total de 5 transferencias electrónicas por la suma de \$21.000.004, hacia una cuenta bancaria distinta perteneciente a un tercero desconocido. Que, raíz de los hechos descritos la actora interpuso denuncia penal y cuya investigación está a cargo de la Fiscalía Local de Temuco. Agrega que, con fecha 12 de marzo de 2020 interpuso requerimiento por estafa ante la demandada, cuya respuesta a su juicio fue insatisfactoria toda vez que se le señaló que no se vulneraron los



Foja: 1

sistemas de seguridad del Banco, lo que dista de ser cierto y vulnera sus derechos como consumidora, y, por su parte, incumple el deber de seguridad de la demandada. Señala que el Banco Itaú no reconoce responsabilidad alguna en los hechos, por lo que concluye que, a pesar de haber tomado todos los resguardos posibles y previsibles, fue víctima de un fraude bancario que podría haberse prevenido si la demandada hubiera ejecutado los protocolos de seguridad a los que está obligado para resguardar los dineros de sus clientes y las operaciones que realizan, vulnerándose sus derechos, motivos por los que solicita se acoja su acción y se condene a la demandada al pago de las sumas que indica por concepto de indemnización de perjuicios.

**DECIMO:** Que, la actora exige que se declare que la demandada ha incumplido con su obligación de seguridad en la prestación del servicio financiero derivado de un contrato de apertura de cuenta corriente bancaria, por lo que el marco normativo aplicable a la especie corresponde a la responsabilidad contractual y a ley 19.496 sobre Protección a los Derecho de los Consumidores. En consecuencia, los presupuestos de la acción deducida son los siguientes:

- a) Existencia de un contrato o vínculo jurídico entre las partes;
- b) Incumplimiento del demandado de alguna de las obligaciones establecidas en el contrato o vínculo jurídico.

**DECIMOS PRIMERO:** Que, corresponde a la demandante de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil acreditar la existencia del contrato en que funda su demanda.

Así las cosas, rola a folio 39 de autos el contrato de apertura de cuenta corriente N°0204184922 suscrito con fecha 31 de agosto de 2011 entre doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez y Banco Itaú, instrumento privado legalmente acompañado por la demandante, no objetado en contrario y que valorado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1.702 del Código Civil constituye plena prueba para acreditar la existencia del vínculo jurídico existente entre las partes, consistente en el contrato de cuenta corriente en virtud del cual el Banco se obligó a cumplir las órdenes de pago de la demandante, en su calidad de cliente, hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado, por lo que se tendrá por acreditado el primer presupuesto de la acción incoada.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, acreditada la existencia del contrato celebrado entre las partes, corresponde a la demandada demostrar que ha cumplido con las obligaciones derivadas de dicha convención, o acreditar alguna causal de eximente de responsabilidad.

Que, se considerará que de acuerdo al relato efectuado por la demandante, el caso estudiado en autos corresponde al denominado “*phishing*”, consistente en una pesca, en el sentido de la obtención de los datos personales del cliente bancario, mediante la digitación de estos por aquel, luego de sucumbir al programa tanto fraudulento como inductivo, dirigido en su contra por el sujeto activo del ilícito. Cabe señalar que en la figura del “*phishing*” el papel del cliente bancario en la facilitación de su información es determinante, no hay virus involucrados, solo una inducción fraudulenta y una participación. Que, no hay controversia sobre este punto .

Que, a su turno el Banco, parte fuerte en el vínculo, radica su fortaleza en la disposición de medidas destinadas a prevenir el fraude, posición en la que el cliente no se le puede equiparar. De lo anterior, es posible desprender que existe un deber de seguridad que recae en el Banco, cuyo incumplimiento ha de presumirse una vez materializada la contingencia. De conformidad a lo anterior, es perfectamente plausible suponer que el Banco compromete respecto de su cliente un deber de seguridad que aun cuando no se pacte de forma expresa es posible vincularlo a sus prestaciones contractuales. Dicho deber puede ser construido –o integrado– desde la buena fe, o, incluso, en el propio tenor literal



Foja: 1

de la ley 19.496, toda vez que el artículo 23 lo ordena a través de un imperativo que la institución financiera no puede soslayar.

Que, sin perjuicio de lo anterior, de la sola lectura de los hechos expuestos en su demanda se desprende a juicio de esta sentenciadora que la demandante Sra. Aguilera excedió los límites de confianza que la situación ameritaba, toda vez que se trata del manejo de sus datos y antecedentes personales relacionados con la cuenta corriente contratada, tanto así que manifestó haber ingresado “...*algunos códigos en su teléfono celular a fin de supuestamente actualizar los sistemas de seguridad del banco.*” En este orden de cosas, esta sentenciadora estima que el Banco demandado, en virtud de las condiciones impuestas por el contrato suscrito, desplegó las medidas de seguridad exigidas y que resguardan el producto entregado al consumidor financiero, y que, por su parte, la demandante omitió las recomendaciones de seguridad que la institución financiera le ha entregado, ingresando códigos de seguridad, hechos de los cuales puede presumirse que gracias a esa acción terceros lograron obtener sus datos para concretar el fraude.

Que, de esta forma, conforme la manera en que se concretó el fraude referido, es posible concluir que el ardid utilizado, y la actividad poco cuidadosa de la demandante, sobrepasó la esfera de resguardo que otorgó Banco Itaú, pues como se refirió precedentemente, es la propia actora quien reconoce haber sido víctima del delito de “*phishing*”, ya señalado. En definitiva, no se verificó en autos ninguna brecha de seguridad, por lo que a juicio de este Tribunal la responsabilidad del cuidado de los datos recaía en la demandante, no cumpliéndose, en consecuencia, con el segundo presupuesto de la acción interpuesta, debiendo rechazarse la demanda en este sentido.

**DECIMO TERCERO:** Que, atendido que la demandada no contestó la acción enderezada en su contra, debe entenderse que procesalmente ha controvertido todos los hechos que se le imputan. No obstante lo anterior, rola a folio 67 escrito presentado por don Gianfranco Lotito Aránguiz, en representación de Itaú Corpbanca S.A., quien expuso que su representada llevó a cabo una investigación interna respecto de los acontecimientos descritos por la demandante en denuncia interpuesta ante la Policía de Investigaciones con fecha 11 de marzo de 2020, determinando que las pruebas de seguridad que tiene la operación desconocida por su titular fueron validadas en forma correcta mediante el uso de Clave Dinámica y Clave Secreta, cuya utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad son de exclusiva responsabilidad de cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, la demandada expuso que ha realizado las diligencias pertinentes para reversar las operaciones que doña Bárbara Aguilera desconoce. Así las cosas, con fecha 12 de abril de 2023 Banco Itaú restituyó íntegramente los fondos sustraídos, correspondientes a la suma de \$21.000.004 a la cuenta N°0204184922, cuyo titular es doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez; hecho acreditado mediante captura de pantalla de Hoja de Resumen incorporada en el cuerpo de su presentación de folio 67, que da cuenta que la demandada concretó movimiento bancario denominado “ABONO RECLAMO” a la cuenta corriente de la actora, documento N°1216, por un total de \$21.000.004, instrumento privado legalmente acompañado por la demandada, no objetado en contrario y que valorado en virtud de lo dispuesto en el artículo 1.702 constituye plena prueba para acreditar dicha circunstancia.

Por su parte, la demandada expuso que el crédito solicitado por la suma de \$26.038.438 no consta en los antecedentes bancarios de la actora. Por lo tanto, a la actualidad, no existe crédito pendiente alguno entre las partes. Para acreditar dicha circunstancia, la demandada incorporó a su presentación captura de pantalla denominada “Consulta para ejecutivos, Créditos”, respecto de cliente doña Bárbara Andrea Aguilera Pérez, no figurando información actual vigente a la fecha de su emisión; instrumento privado legalmente acompañado, no





Foja: 1

objetado en contrario y valorado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1.702 del Código Civil.

Que, en definitiva, con el mérito los antecedentes allegados al proceso se acreditó que Banco Itaú reversó las operaciones asociadas al fraude bancario sufrido por la demandante, en lo que respecta a los dineros sustraídos de su cuenta corriente y al crédito que, según ha manifestado la actora, jamás solicitó, circunstancias que a juicio de esta sentenciadora demuestran que el estado de las cosas volvió a los momentos previos a la defraudación reprochada, motivos por los que la demanda deberá ser rechazada según se dirá en lo dispositivo del fallo.

**DECIMO CUARTO:** Que la prueba no analizada en lo particular en nada afecta lo dispositivo del fallo.

Y visto lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 342 y 346 del Código de Procedimiento Civil; artículos 3, 1437, 1.438, 1445, 1545, 1546, 1547, 1552, 1553, 1556, 1558, 1.698, 1.700, 1.702 y siguientes del Código Civil; artículos 3, 23 y siguientes de la ley 19.496; y demás disposiciones legales aplicables, se resuelve:

I.- **NO HA LUGAR** a la demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual interpuesta con fecha 6 de enero de 2022 por doña **Bárbara Andrea Aguilera Pérez** en contra de **Banco Itaú Chile.-**

II.- Que, no se condena en costas a la demandante por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Notifíquese, regístrese y archívese oportunamente.

Rol: C-28-2022

Dictada por **María Alejandra Santibáñez Chesta, Juez Titular** del Segundo Juzgado Civil de Temuco.-

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Temuco, doce de Octubre de dos mil veintitrés**



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

Código: MCKVXXLEXMX

