

Rancagua, trece de diciembre de dos mil veinticuatro.

**Vistos:**

En estos autos sobre juicio ordinario de responsabilidad contractual y en subsidio extracontractual, caratulados “Allan con Itaú Corpbanca S.A.”, seguidos ante el Primer Juzgado Civil de Rancagua, bajo el Rol C-3752-2021, la parte demandada dedujo recurso de casación en la forma y apelación en contra de la sentencia definitiva de diecisiete de abril de dos mil veintitrés, que resuelve: I.- Rechazar las objeciones de documentos de folios 87, 88 y 90 del cuaderno principal; II.- Acoger las tachas opuestas en audiencia de 17 de octubre de 2022 respecto de los testigos don John Alejandro Rodríguez Colmenares y don Nicolás Edison Muñoz Soto; y III.- Acoger la demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en todas sus partes, condenándose al Banco Itaú Corpbanca, a pagar la suma de \$4.200.000.- por concepto de daño emergente, equivalente a la suma sustraída al demandante, más la suma de \$3.000.000.- por concepto de daño moral, suma que se pagará reajustada conforme a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la sentencia y hasta la data de su entero y efectivo pago, más intereses legales, los que se calcularán desde la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta la época del pago efectivo, sin costas.

Declarado admisible el recurso de casación en la forma, se trajeron los autos en relación.

En segunda instancia, la parte demandada a folio 20, opuso las excepciones de incompetencia absoluta y cosa juzgada, de las que se confirió traslado a la contraria por resolución de 23 de mayo de 2024.

**I.- En cuanto a las excepción de incompetencia absoluta y cosa juzgada opuestas en segunda instancia.**

**Primero:** Que, la parte demandada opone la excepción de incompetencia absoluta, en razón de la materia, por cuanto la acción ejercida en autos, emanada de la Ley 21.234 -que modificó la Ley 20.009-, la que se remite en cuanto al procedimiento para ejercerla al Párrafo 1º del Título IV de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los



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

Código: QXKJXRTTXHR

consumidores, conforme al inciso 6° del artículo 5 de la ley 21.234, es de competencia de los Juzgados de Policía Local.

Agrega que, tal como se reconoce en la demanda, el actor es cuentacorrentista del Banco, por lo que existe entre ambos una relación contractual regida por la Ley de Protección al Consumidor -Ley 19.496-, y es precisamente en virtud de esa relación proveedor-consumidor, que la contraria puede ejercer la acción de la Ley 21.234 -modificada por la ley 20.009-.

Concluye que, sin esta relación de consumo, no podría reclamarse el supuesto fraude bancario que se reprocha, lo que reafirma que quien debe conocer del presente conflicto en primera instancia es el Juez de Policía Local respectivo y no el tribunal civil.

**Segundo:** Que, si bien la Ley 20.009, modificada por la Ley 21.234, regula el régimen de responsabilidad aplicable, entre otros, a los fraudes en transacciones electrónicas, cabe precisar que la acción que se encuentra sometida al procedimiento establecido en los Párrafos 1° y 2° del Título IV de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y de la cual es exclusivamente competente el Juzgado de Policía Local de la comuna del domicilio del usuario, corresponde a aquella que puede ejercer el emisor, cuando recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, presupuesto que no se cumple en la especie, desde que en este procedimiento es el cliente el que demanda la responsabilidad civil del Banco en el fraude bancario.

A lo anterior, cabe agregar que si bien a las relaciones entre el banco o institución financiera y el cliente, pueden aplicarse las normas de la Ley N°19.496, ello no impide que el cuentacorrentista decida demandar la reparación de los daños causados con motivo de un fraude informático en base a las reglas de la responsabilidad civil contractual ante los tribunales ordinarios de justicia, por cuanto no se debe perder de vista que la aplicación de las normas de consumidor en favor de los clientes bancarios, busca cautelar el desequilibrio contractual en que éstos se encuentran respecto de las instituciones bancarias, por lo que malamente puede el



Banco demandado exigir que la demanda de autos sea conocida por el Juzgado de Policía Local, todo lo cual justifica el rechazo de la excepción de incompetencia absoluta.

**Tercero:** Que, por otra parte, el demandado opone la excepción de cosa juzgada, basada en que el conflicto materia del fallo de primera instancia, ya habría sido resuelto en sede penal, en la que -a su juicio- se habría establecido que el único responsable de los hechos que supuestamente habría sufrido el Sr. Allan no sería el Banco Itaú, sino que don Francisco Javier Soto González.

Indica que tal como se lee en la sentencia dictada en causa penal, RIT 8352 - 2020 del Juzgado de Garantía de Rancagua, los hechos por los cuales se juzgó a don Francisco Javier Soto González, dicen relación con exactamente los mismos hechos en los que funda la demanda civil objeto de este procedimiento, de modo tal que la responsabilidad del Sr. González, declarada por un fallo ejecutoriado, impide que pueda imputarse algún tipo de reproche al Banco Itaú, particularmente porque fue el Sr. González, por medio de las técnicas de *phishing* y de ingeniería social, ganándose su confianza, que convenció al Sr. Allan de entregarle voluntariamente las claves necesarias para realizar la transferencia.

Por último, refiere que en dicha cuestión no tuvo incidencia alguna -ni menos responsabilidad-, Banco Itaú, por lo que el único responsable de los daños que dice haber sufrido el Sr. Allan es precisamente el Sr. González, y no la institución bancaria demandada. Tampoco existiría una suerte de solidaridad entre el Sr. González y Banco Itaú, particularmente desde que el único que cometió un ilícito penal -y también civil- fue el Sr. González, y no el Banco Itaú.

**Cuarto:** Que, para desechar la excepción en comento basta con tener presente que en la especie no se cumple con la triple identidad que exige el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto la sentencia penal pronunciada con fecha 21 de septiembre de 2022, en la causa RIT 8352-2020 del Juzgado de Garantía de Rancagua, se dictó respecto de un



tercero que no es parte en este juicio, a saber, Francisco Javier Soto González, lo que descarta la identidad legal de personas.

Tampoco existe identidad de la causa de pedir, por cuanto el fundamento inmediato de la condena penal es la comisión de los delitos de uso indebido de información electrónica previsto en el artículo 2° de la Ley 19.223 en concurso medial con el delito de estafa del artículo 473 del Código Penal, en tanto la demanda civil ejercida en autos, tiene como fundamento inmediato el incumplimiento contractual por parte del Banco demandado.

De este modo, resulta evidente que en la especie no tiene aplicación lo dispuesto en el artículo 178 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto si bien esta norma establece que: “En los juicios civiles podrán hacerse valer las sentencias dictadas en un proceso criminal siempre que condenen al procesado”, ello supone que el juicio civil persiga establecer la responsabilidad civil del condenado derivada de la comisión del delito o bien de un responsable solidario o subsidiario, pues sólo en ese evento la sentencia penal tendrá fuerza de cosa juzgada en el juicio civil, lo que claramente no ocurre en la especie.

### **III.- En cuanto al recurso de casación en la forma.**

**Quinto:** Que, la parte demandada fundó el recurso de casación en la forma en la causal prevista en el artículo 768 N°5 del Código de Procedimiento Civil, con relación con los numerales 3° y 6° del artículo 170 del mismo Código, denunciado que la sentencia impugnada omitió consignar y pronunciarse sobre todas las excepciones y defensas opuestas por Itaú Chile, referidas a la falta de una acción ejecutada o cometida por Itaú Chile, la ausencia de negligencia o culpa de su parte y la ausencia de nexo causal entre su actuar y el supuesto daño padecido por parte del Sr. Allan, alegaciones que, por lo demás, se basan en que fue la conducta desplegada por parte del demandante la que significó, en definitiva, que se llevará a cabo la operación financiera objeto de la controversia.

Indica el recurrente que sin perjuicio de que en la presente causa quedó debidamente acreditado la manera en que se llevó a cabo la



operación financiera catalogada como fraudulenta, la sentencia impugnada en ninguna parte consideró el actuar principal del Sr. Allan en la ejecución de ella, a pesar de su confesión en la demanda, de la prueba documental y testimonial que el mismo acompañó en el procedimiento.

**Sexto:** Que, en cuanto a la causal en estudio, cabe recordar que la ley faculta a esta Corte para desestimar el recurso de casación en la forma, si el defecto no ha producido un perjuicio reparable sólo con la invalidación del fallo, situación que precisamente ocurre en la especie dado que los mismos argumentos que sustentan el recurso de invalidación son los que fundan el recurso de apelación deducido de manera conjunta.

De este modo, considerando lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, el defecto reclamado en ningún caso podría justificar la invalidación de la sentencia impugnada, por cuanto puede ser reparado por otra vía, como lo es el recurso de apelación, también deducido por dicha parte, a través del cual esta Corte puede salvar las supuestas omisiones del juez a quo en la resolución del asunto, de ser efectivas, todo lo cual justifica desestimar el presente arbitrio.

## **II.- En cuanto al recurso de apelación.**

Se reproduce la sentencia en alzada.

### **Y se tiene, además, presente:**

**Séptimo:** Que, en el recurso de apelación deducido por la parte demandada, se sostiene que la sentencia de primer grado: (i) yerra al acoger las tachas interpuesta en contra de los testigos presentados por Itaú Chile; (ii) no se pronuncia sobre el imprudente actuar del Sr. Allan al digitar sus claves secretas; (iii) se equivoca al imputar responsabilidad contractual al banco; y (iv) yerra al considerar probado el supuesto daño moral padecido por parte del demandante.

**Octavo:** Que, en cuanto a las tachas de los testigos de la demandada, John Alejandro Rodríguez Colmenares y Nicolás Edison Muñoz Soto, al configurarse la causal prevista en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, según se razona en los considerandos octavo a



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

Código: QXKJXRTTXHR

undécimo del fallo impugnado, no cabe más que confirmar la decisión de acoger las tachas de estos testigos.

**Noveno:** Que, en cuanto al fondo, cabe precisar que la demanda de responsabilidad contractual deducida en autos se basa -en síntesis- en que el actor fue víctima de un fraude bancario, el que de acuerdo a lo establecido en el considerando décimo octavo del fallo apelado, consistió en que un tercero de nombre Francisco Javier Soto González, con fecha 4 de marzo de 2020, concertado con sujetos de identidad desconocida, hicieron uso no autorizado de las claves de acceso e información privada de la víctima Hugo Stephenson Allan Díaz, con domicilio en la comuna de Rancagua, ingresando al sistema online de la cuenta corriente de la víctima N°0208534530 en el Banco Itaú, realizando una transferencia bancaria por un monto de cuatro millones doscientos mil pesos (\$4.200.000.-) hacia la cuenta corriente del Banco Estado N°32670706671, cuyo titular es el requerido Francisco Javier Soto; fraude del que la víctima se da cuenta al revisar la misma tarde su cuenta corriente y observar la falta de fondos.

**Décimo:** Que, ahora bien, para establecer que dicho fraude atribuible a un tercero y por el cual éste incluso fue condenando penalmente en la causa RIT 8352-2020 del Juzgado de Garantía de Rancagua, también importa un incumplimiento contractual por parte del Banco demandado, se debe tener presente que el reproche central efectuado a la institución bancaria consiste en que no haya operado una de las medidas de seguridad dispuestas por el Banco Itaú para proteger a sus clientes, cual es limitar la primera transferencia a una cuenta nueva a un monto máximo de \$300.000 y de \$200.000.- cuando se trata de una cuenta RUT, siendo un hecho establecido que no existen transferencias anteriores a la cuenta del sujeto que, mediando engaño, intervino el sistema mediante el cual operaba el actor, según fluye de la misma documental que da cuenta del historial de transacciones efectuadas desde la cuenta corriente del actor.

En este sentido, la existencia de dicha medida de seguridad se encuentra acreditada con la captura de pantalla que rola a folio 72, que corresponde a la información consignada en el Portal de Transferencias del



Banco Itaú, donde se consignan los límites de transferencias a nuevos destinatarios, que corresponden a \$300.000 como regla general y \$200.000 a transferencias a cuenta vista/ahorro/RUT del Banco Estado o Banco Falabella, a lo que se agrega que la segunda transferencia sólo puede realizarse después de 24 horas.

Por lo demás, la información de que da cuenta dicha captura de pantalla corresponde a un hecho público y notorio, por cuanto se encuentra publicada por el propio Banco en su página web <https://ww2.itaui.cl/personas/preguntas-frecuentes/cual-es-el-monto-maximo-que-puedes-transferir-a-un-nuevo-destinatario>.

**Undécimo:** Que, por consiguiente, el incumplimiento contractual atribuible a la demandada consiste en haber incumplido obligaciones de seguridad vinculadas al contrato de cuenta corriente bancaria, por no haber operado en la transacción en comento, el límite del monto establecido para las transferencias a nuevos destinatarios, pues es un hecho no controvertido y en todo caso acreditado, que en la operación bancaria llevada a cabo con fecha 4 de marzo de 2020, por el tercero condenado por los delitos consumados de uso indebido de información electrónica del artículo 2° de la Ley 19.223 en concurso medial con el delito de estafa del artículo 473 del Código Penal, no se respetaron dichos límites de traspasos, pues a pesar de tratarse de nuevo destinatario, la transferencia se efectuó por la suma de \$4.200.000.

**Duodécimo:** Que, en cuanto al régimen de responsabilidad civil aplicable a los Bancos por fraudes bancarios, resulta ilustrativo lo expresado por la doctrina en cuanto a que: *“Como en toda relación contractual, puede distinguirse tratándose del contrato de cuenta corriente, el deber central y primario del deudor, consistente en realizar la prestación pactada, a saber: cumplir las órdenes de pago de sus clientes (art. 1° del DFL n.º 707). Junto a este evidente deber central del deudor existe, sin embargo, toda una serie de deberes accesorios o secundarios. Siguiendo a Luis Díez-Picazo, la infracción del deber principal o deber central de prestación supone incumplimiento en sentido técnico, mientras que la omisión total de*



*los deberes accesorios no origina un verdadero y propio incumplimiento, sino solo un cumplimiento defectuoso, cuyas consecuencias y cuyo régimen jurídico son netamente distintos”* (Renzo Munita Marambio y Cristian Aedo Barrena. Responsabilidad civil de los Bancos por fraudes informáticos, en Revista Actualidad Jurídica N°42 - Julio 2020, Universidad del Desarrollo, pág. 81).

Por lo tanto, resulta indudable que la limitación del monto de transferencias a nuevos destinatarios constituye un deber de seguridad accesorio o secundario del contrato de cuenta corriente, pues se trata de una medida destinada a evitar un riesgo y que el propio Banco pone a disposición de sus clientes para la seguridad de las transacciones bancarias.

Es desde esta perspectiva de la cual surge la responsabilidad contractual del Banco, pues resulta evidente que el uso indebido por parte de un tercero de las claves de acceso e información privada de la víctima Hugo Stephenson Allan Díaz, no habría tenido efecto alguno, si hubiera operado el límite de transferencia ya referido, pues éste habría impedido que se llevara a cabo un traspaso de fondos que excedía por mucho tal restricción.

**Decimotercero:** Que, en consecuencia, establecido el incumplimiento contractual por parte del Banco demandado, éste se presume culpable, de conformidad con el artículo 1547 inciso 3° del Código Civil, en cuanto dispone que la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo.

En relación con la culpa, los autores ya referidos agregan: *“¿le es imputable al banco la ineficacia del sistema de transferencias seguras? Pensamos que sí, aunque nuestra postura no debe ser entendida, como hemos dicho, como reflejo de una responsabilidad sin culpa o estricta u objetiva. Fundamos nuestra opinión tanto en el derecho común como en la jurisprudencia. Una rápida lectura al art. 1547 del CC nos advierte que la culpa en el cumplimiento de las obligaciones, a saber, en este caso, la de seguridad y vigilancia, es posible presumirla. De tal manera que es al banco a quien le cabe demostrar su diligencia. Por lo demás, en relación con el*





*art. 1546 del CC, es posible considerar que es la buena fe la que habilita al cliente a exigir un riguroso cumplimiento de la obligación de seguridad que pesa sobre la entidad bancaria, idea que ya presentamos ”(Ob. cit., pág. 89).*

En este sentido, si bien el Banco demandado ha pretendido exonerarse de su responsabilidad, alegando que las operaciones bancarias cuestionadas se llevaron a cabo con las claves y medidas de seguridad entregadas al cliente, quien obró de manera descuidada en el resguardo de ellas, lo cierto es que el fraude de que fue víctima el cliente pudo ser evitado por el Banco si hubiese operado el límite de transferencia a nuevos destinatarios impuesto como medida de seguridad, sin que el demandado haya rendido prueba alguna para demostrar que la ineficacia de dicha medida no les atribuible.

En conclusión, no es posible enfocar el infortunio del cliente en el pretendido manejo descuidado de sus claves o contraseñas, pues el incumplimiento contractual se basa en la infracción al deber de seguridad del Banco en relación con el mentado límite del monto de transferencias, el que sin duda es imputable al demandado a título de culpa, por no haber demostrado que empleó la diligencia o cuidado que le era debida para que dicho límite operara.

**Decimocuarto:** Que, en cuanto al nexo causal entre el incumplimiento contractual y los perjuicios reclamados por el demandante, éste resulta evidente, desde que, como se dijo, fue el incumplimiento del referido deber de seguridad en límite de transferencias, el que produjo que la operación fraudulenta efectuada por un tercero se llevara a cabo y generara los perjuicios establecidos en el fallo apelado, tanto en lo relativo al daño emergente, como respecto del daño moral, haciendo suyas esta Corte las razones dadas en el considerando vigésimo quinto del fallo apelado, sobre la existencia y monto del detrimento extrapatrimonial.

Por estas consideraciones y lo dispuesto, además, en los artículos 160, 186 y siguientes, 765, 767 y 768 del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:



**I.-** Que, **se rechazan** las excepción de incompetencia absoluta y cosa juzgada opuestas en segunda instancia por la parte demandada.

**II.-** Que, **se rechaza** el recurso de casación en la forma deducido por los abogados Diego Abogabir Egaña y Miguel Garcés Riveros, en representación de ITAÚ CHILE S.A., en lo principal del escrito de folio 143 del expediente de primera instancia.

**III.-** Que, **se confirma**, en lo apelado, la sentencia definitiva de diecisiete de abril de dos mil veintitrés, dictada por Primer Juzgado Civil de Rancagua, en la causa Rol C-3752-2021.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Pedro Caro Romero.

**Rol Corte 785-2023 Civil.**



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

Código: QXKJXRTTXHR

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Rancagua integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Michel Anthony Gonzalez C. y Abogada Integrante Ximena Isabel Carmona T. Rancagua, trece de diciembre de dos mil veinticuatro.

En Rancagua, a trece de diciembre de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: QXKJXRTTXHR