

Santiago, diez de julio de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus motivos quinto al duodécimo, que se suprimen. Asimismo, se elimina del considerando primero, su párrafo tercero, y del considerando tercero, la parte final de su primer párrafo que se inicia con la expresión “*que se tendrá...*” hasta el punto aparte. Se suprime, también, en el punto 2) del razonamiento cuarto, la oración de su primer párrafo, que comienza con la frase “*habiéndose determinado...*” hasta el punto aparte.

Por otro lado, se reemplaza el guarismo \$7.544.322 que se indica en el punto tercero del motivo cuarto, por la suma \$6.850.000, agregándose al final del dicho párrafo “conforme se afirmó expresamente en la etapa de discusión por el actor).

Y se tiene en su lugar, y, además presente:

Primero: Que el demandante dedujo apelación en contra de la decisión que desestimó su acción de indemnización de perjuicios por incumplimiento de contrato, que funda en el hecho de haberse realizado en su perjuicio, una serie de transferencias electrónicas de dinero desde sus productos financieros, sin que haya intervenido en tales gestiones, por lo que acusa la vulneración de los sistemas de seguridad que la entidad bancaria demandada debe cumplir. En efecto, afirma que el banco no tomó ninguna providencia para evitar la comisión del fraude, ni tampoco efectuó gestión alguna para solucionar la falta grave ocasionada a mi representado.

Pide indemnización por concepto de daño directo por la suma de \$14.243.304, lucro cesante por \$1.500.000 y daño moral por \$40.000.000.-

Segundo: Que, tratándose de una demanda por responsabilidad contractual, enderezada en sede civil por vía de procedimiento ordinario, cuyo estatuto se encuentra regulado en el código civil, a partir de su artículo 1437, y que la doctrina ha definido como “...*la sujeción a la sanción impuesta a un ilícito contractual*” (conforme lo expresan los profesores Alessandri, Somarriva y Vodanovic, en su “Tratado de las Obligaciones, Editorial Jurídica de Chile), de lo que fluye que se trata de la responsabilidad de resarcir el daño que le provoca a



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

Código: SPXUBXEFTX

una parte el incumplimiento de la otra de un deber surgido en el contexto de un vínculo obligacional derivado de un contrato, siendo los requisitos que la doctrina y jurisprudencia reconocen para su procedencia, primero, la infracción de una obligación; segundo, que el perjuicio que le provoca al acreedor le sea imputable al deudor, esto es, que se deba a su culpa o dolo y no a hechos extraños, como la fuerza mayor o el caso fortuito y, que la infracción de la obligación origine perjuicios al acreedor.

Tercero: Que no existe controversia de la existencia de un vínculo contractual entre las partes, por lo menos desde al año 2003, mediante contratos de cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de crédito.

Asimismo, se debe tener por acreditado, por cuanto no fue discutido por la demandada, que entre los días 27 y 28 de noviembre de 2019, terceros realizaron una serie transferencias desde la cuenta corriente del actor a favor de terceros de otras entidades bancarias, pagos de servicios y consumos, como asimismo, la tramitación de un crédito de consumo, además del uso de parte del dinero que mantenía disponible como línea de crédito, actividades que el demandante objetó, por cuanto no fueron realizadas por él ni las autorizó.

Con ello, se demuestra la existencia de un vínculo contractual, y el reclamo de un perjuicio, que emanaría de la falta de diligencia y cuidado en la obligación de custodia que le corresponde al demandado, procediendo reflexionar acerca de si dicho daño, proviene del incumplimiento de una obligación que le compete al demandado, y si dicha infracción le es atribuible a culpa o dolo.

En efecto, las partes no han controvertido que el actor ha sufrido un perjuicio, sino que la demandada ha cuestionado la procedencia de hacerse responsable del mismo, pues lo atribuye al hecho de terceros o a la falta de cuidado del propio actor, aseverando que las medidas de seguridad que ha dispuesto para cumplir el deber señalado no fueron vulneradas, al haberse realizado las gestiones electrónicas y digitales que el actor objeta, con las correspondientes claves y resguardos cuya custodia le competen.

Cuarto: Que, en efecto, las partes se encuentran vinculadas por un contrato de cuenta corriente bancaria y otros productos financieros, el cual es



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

Código: SPXUBXEFTX

definido por el artículo 1° de la ley sobre cuentas corrientes bancarias y cheques como un “...contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”, de donde deviene su vinculación con el contrato de depósito, habiendo señalado la jurisprudencia, que se trata de uno de naturaleza irregular que recae sobre dinero, bien fungible por naturaleza, por lo que el depositario está obligado a restituir en un monto equivalente, y no en las especies monetarias concretas entregadas, por lo que se constituye en un título traslativo de dominio.

Quinto: Que, por lo anterior, la Corte Suprema ha dicho que es de cargo del depositario el riesgo de pérdida de lo depositado mientras se encuentre vigente el contrato, por lo que “...el único y exclusivo afectado por el engaño referido es el banco recurrido, dada su calidad de propietario del dinero sustraído y al ser en quien recae finalmente el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar, al efecto, todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo” (Sentencia de la Corte Suprema de 20 de junio de 2018, Rol N°2196-2018).

Por lo demás, tales obligaciones se encuentran expresamente asumidas por la parte demandada conforme fluye de los instrumentos contractuales que acompañó a folio 20, en que asume el deber de cuidado y diligencia en la seguridad del uso de las plataformas que provee a sus usuarios, como, asimismo, en lo relativo a la custodia de sus bienes.

Sexto: Que, de este modo, a la demandada le corresponde la obligación emanada del vínculo contractual existente entre ella y el actor, de custodiar de modo eficiente el dinero de este último, que, por medio de los productos contratados, el banco pone a su disposición, lo que se extiende, a los cupos en línea de crédito, tarjetas de crédito y disponibilidad por préstamos que se contratan vía electrónica. Esto significa, que le corresponde un deber de diligencia en la custodia y cuidado de tales elementos, incluyendo el uso y funcionamiento de las plataformas computacionales que se proveen para lo gestión personal de sus clientes.



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

Código: SPXUBXEFTX

En este sentido y concordante con lo expresado en el artículo 1547 del Código Civil, le corresponde al banco, la prueba de la diligencia o cuidado en el cumplimiento de la referida obligación, norma que, conforme se asevera doctrinal y jurisprudencialmente, configura una presunción de culpa respecto el deudor que se encuentra en mora, como sucede en la especie.

En efecto, se encuentra acreditado que terceros accedieron a los canales de gestión de productos financieros del actor, realizando las transacciones antes descritas, siendo la defensa de la demandada, la negligencia del demandante, a quien le atribuye la falta de cuidado de las claves de acceso a tales plataformas; sin embargo, le correspondía a la demandada demostrar su diligencia, esto es, el cumplimiento de su deber de cuidado y custodia.

Para tales efectos, la única prueba rendida corresponde a la resolución de solicitud que se remitió al actor por correo electrónico el 22 de julio de 2020 en el folio 20 y al informe de liquidación de fraude de tarjeta segura, en el folio 28, que arriban a las conclusiones fácticas que el demandado expone en su contestación. Sin embargo, a dichos instrumentos no se les concederá valor probatorio, al primero, por emanar de la propia parte que los presenta; y, al segundo, por emanar de terceros que no lo ratificaron en juicio.

De este modo, el demandado no pudo demostrar haber cumplido con las medidas de seguridad que le corresponde otorgar, ni tampoco, que las transacciones cuestionadas por el actor hayan sido realizadas utilizando las claves y resguardos de uso personal que el banco le facilita.

Séptimo: Que, así las cosas, a juicio de esta Corte, en la especie se encuentran suficientemente establecidos los supuestos de la responsabilidad contractual que le cabe a la demandada, procediendo entonces, determinar la naturaleza y cuantía de los perjuicios que, por el incumplimiento demostrado, le produjo al actor.

En dicho sentido, cabe señalar que, en su libelo pretensor, el demandante expresa que, entre los días 27 y 28 de noviembre de 2019, recibió una llamada de la demandada, quien se identificó como ejecutiva del departamento de urgencias, consultando si efectivamente estaba realizando una serie de transferencias por



300 mil pesos, para luego constatar que se habían efectuado 16 transferencias por ese valor, desde la cuenta corriente del actor a favor de terceros de otras entidades bancarias, lo que da un total de \$4.800.000. Asimismo, se percató que el día 27 de ese mes y año, se realizaron desde su plataforma del banco demandado, transacciones por pagos de servicios de agua y Cencosud, por un total de \$1.821.260; el día 28 de noviembre, se le cursó al actor un crédito de consumo por la suma de \$6.850.000 pagaderos en 48 cuotas mensuales; y, que le fueron utilizados desde su línea de crédito, la suma de \$837.743; operaciones que el demandante objetó señalando que no fueron realizadas por él.

De este modo, solicita resarcimiento del perjuicio, por los siguientes conceptos: por daño directo: consistente en las sumas sustraídas de su cuenta corriente la suma de \$14.243.304 (catorce millones doscientos cuarenta y tres mil trescientos cuatro pesos); por lucro cesante: emanado de las pérdidas o falta de ganancia debido al incumplimiento del demandado, al no hacer devolución de los dineros sustraídos de su cuenta corriente, por la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos); y por concepto de daño moral, la suma de \$40.000.000 (cuarenta millones de pesos) por las molestias y angustias sufridas por la sustracción de dinero desde su cuenta corriente.

Octavo: Que, en lo relativo al daño directo, no se encuentra discutido que se realizaron 16 operaciones por \$300.000 que implicaron un detrimento patrimonial de \$4.800.000, monto que se puede dar por acreditado. Lo mismo sucede con pagos a terceros, por un monto total de \$1.249.990. Por lo demás, así fluye del mérito de la prueba rendida, en especial del certificado de transacciones no reconocidas que se adjunta en el folio 20, suma que será acogida la acción

Sin embargo, no es posible establecer que el crédito de consumo cursado por la suma líquida de \$6.850.000, le haya provocado perjuicio, pues tales montos habrían sido cursados a su favor, según fluye del documento acompañado en el folio 28, sin que conste prueba, de que tales dineros hayan sido distraídos a otra cuenta o a favor de terceros, por lo que se trata de un monto que se radicó en su patrimonio, siendo improcedente su restitución o resarcimiento.

Tampoco se acreditó el uso por concepto de línea de crédito



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

Código: SPXUBXEFTX

Noveno: Que, en relación con el lucro cesante, que consiste en la pérdida de ganancia proyectada, por la conducta del demandado, que podía proyectarse bajo un criterio de normalidad en el tiempo, la parte recurrente, no rindió prueba destinada a demostrarla, razón por la cual, será rechazada.

Décimo: Que a la misma conclusión desestimatoria se arriba respecto el daño moral, el cual, no obstante tratarse de un perjuicio de naturaleza extrapatrimonial, y se regula prudencialmente, requiere de elementos de convicción que lo prueben, lo que en la especie no sucede, por lo que tal capítulo será desestimado.

Y de conformidad con lo dispuesto en los preceptos citados y lo previsto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve que **se revoca** la sentencia impugnada de dieciocho de julio de dos mil veintidós, dictada por el 29° Juzgado Civil de Santiago, que desestimó la demanda impetrada, y en su lugar, se declara que **se la acoge, sólo en cuanto** se condena a la demandada, a pagar por concepto del daño directo demandado, la suma de \$6.049.990 (seis millones cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), la que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el IPC, desde la notificación de la demanda y hasta el pago íntegro de lo adeudado, y se aplicarán intereses legales, desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha de solución efectiva, **confirmándose**, en lo demás, la decisión recurrida.

Redactada por el ministro Martínez.

Regístrese y devuélvase.

N° 17.604-2022-Civil.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Patricio Martínez Benavides, Claudia Lazen Manzur y René Cerda Espinoza.

No firma la ministra Claudia Lazen Manzur por encontrarse con feriado legal.

No firma el ministro (S) René Cerda Espinoza por haber cesado en sus funciones como ministro (S).



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

Código: SPXUBXEFTX



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

Código: SPXUBXEFTX

Proveído por el Señor Presidente de la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago.

En Santiago, a diez de julio de dos mil veinticinco, 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: SPXUBXEFTX