

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 29° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-2781-2021  
CARATULADO : ARUANI/SCOTIABANK CHILE S. A.

Santiago, dieciocho de Julio de dos mil veintidós

VISTOS:

Alejandro Urey Concha, abogado, en representación convencional de Gustavo Javier Antonio Aruani, argentino, cesante, ambos domiciliado en calle Los Claveles N° 2719, departamento 302, Providencia, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de Banco Scotiabank, representado por Juan Carlos Contreras Contreras, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Morandé N° 226, Santiago.

Expone que su representado celebró un contrato mercantil de cuenta corriente con Scotiabank, recibiendo productos tales como tarjetas de débito y crédito.

Explica que el día 27 de noviembre del año 2019, aproximadamente a las 19:30 hrs, recibió una llamada telefónica de una ejecutiva del Departamento de Urgencia de Scotiabank, quien le preguntó si efectivamente él estaba realizando transferencias bancarias por \$300.000 a diversas personas, identificadas con "alias". Ante aquello, su representado habría negado las operaciones, quedando constancia en registro de audio, destacando que la ejecutiva procedió al bloqueo de sus tarjetas de crédito y de débito, a sugerencia de la funcionaria.

Relata que el día siguiente se acercó a la sucursal bancaria ubicada en calle Tomas Moro, donde denunció los hechos ocurridos y tomó conocimiento de que se había gestionado con posterioridad al bloqueo telefónico el curse de un crédito de consumo por la suma de \$6.850.000, 16 transferencias bancarias por la suma de \$300.000 cada una, compras en Cencosud Retail por la suma de \$1.249.990, pagos de servicios básicos (agua) por la suma de \$505.580 y que ocuparon su línea de crédito por la suma de \$837.734. Todo lo anterior, sin el consentimiento de su representado, constituyéndose así el fraude bancario que por esta vía acusa. El total del monto del fraude ascendería a la suma de \$14.243.304.



Foja: 1

Hace presente que la denuncia formal y expresa fue realizada ante Carabineros de Chile y la demandada el 28 de noviembre de 2019, firmando ante esta última una serie de documentos, con el objeto de que operara su seguro contra fraudes. Sin embargo, al no tener respuesta del Banco, en relación al denuncia del fraude, se acercó nuevamente a la sucursal, donde le indicaron – según indica- que toda la documentación firmada por él un tiempo atrás, el 28 de noviembre de 2019, se “había extraviado”, por lo que debió denunciar y firmar todo nuevamente, esta vez el 15 de enero de 2020, dejando constancia en cada uno de dichos documentos que el día 28 de noviembre de 2019 ya se había realizado esa gestión.

Manifiesta su asombro, porque al revisar los antecedentes aportados por su representado, aparecería un documento singularizado como “carta renuncia seguro” dirigida a Scotia Corredora de Seguros Chile Ltda, de fecha 13 de enero de 2020, en la cual el demandante renuncia en forma expresa al seguro de fraude (Plan A) de la Compañía Aseguradora Cardif. Señala que dicho documento efectivamente fue firmado por el sr. Aruani, explicando que la renuncia se debió a que el ejecutivo del Banco le entregó una serie de documentos para que volviera a firmar, entre los que estaba la renuncia, lo cual le llamó la atención, exteriorizando su disconformidad, destacando que el ejecutivo habría insistido en que era parte del procedimiento y que se quedara tranquilo.

Hace presente que en todas estas operaciones jamás se solicitó a su representado alguna clave de acceso o confirmación de la supuesta solicitud de un crédito de consumo, por lo que claramente –a su juicio- existiría una vulneración al sistema de seguridad de la demandada, quién tendría que asumir los costos asociados a este fraude, conjuntamente con los intereses y reajustes de cada una de las operaciones viciadas.

Agrega que los hechos expuestos han implicado perjuicios económicos, en atención a los montos transferidos, compras realizadas y cobros efectuados por el Banco respecto del crédito solicitado fraudulentamente, agregando que se encontraba en proceso de venta de un inmueble, y que por haber deudas en su cuenta, el Banco impuso una serie de trabas para que pudiera concluir dicho proceso. En los hechos, denuncia que Scotiabank se negó a generar un documento necesario (carta de resguardo) para concretar la transferencia del inmueble a un tercero ante el sr. Conservador de Bienes Raíces de Santiago, por lo que nuevamente tuvo que solicitar la intervención del banco, para que emitiera los documentos de respaldo para concretar la venta del inmueble, no sin antes cobrar la deuda que se generó en la cuenta corriente del demandante producto del fraude del que fue víctima.



Foja: 1

Señala que luego de haber completado la gestión de venta de su inmueble, con su esposa quedaron cesantes, situación que los afecta hasta ahora. Cuenta que con el saldo de la venta del inmueble intentaron comprar otra propiedad, para lo cual iniciaron gestiones y solicitudes de pre-aprobación de créditos hipotecarios en distintos bancos. Sin embargo, todos los bancos rechazaron las solicitudes, toda vez que Scotiabank ingresó a su representado en el sistema financiero de la Comisión para el Mercado Financiero, como una “Persona de alto riesgo por no pago de deuda”.

En cuanto al derecho, esgrime que el artículo 2221 del Código Civil establece que 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 el género no perece. De la misma forma y aplicando las reglas del depósito, podría pensarse –según dice- 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. En efecto, el artículo 2242 del Código Civil establece que 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 debiera considerar caso fortuito o fuerza mayor y no exonera de responsabilidad al depositario.

Sostiene que habiendo seguros comprometidos, no habría duda de que el Banco debe generar las coberturas respectivas, y en caso de no tenerlo, el Banco tendría que tener los mecanismos de resguardo necesarios para que frente a un fraude como el descrito en los hechos, tenga las defensas que impidan su ejecución, lo que estima no ha ocurrido.

Manifiesta que estaríamos en presencia de un caso de responsabilidad civil por parte del Banco, toda vez que este está obligado a tomar todos los resguardos frente a los fraudes de sus servicios, no trasladando la responsabilidad al cuenta correntista, como lo habría hecho el demandado.

Luego se refiere a las normas contenidas en los artículos 1545. 1546 y 1489 del Código Civil, en ese orden, y analiza los requisitos para la procedencia de la condición resolutoria tácita: a) que se trate de un contrato bilateral; b) que haya incumplimiento imputable de una obligación; c) que quien la pide haya cumplido o esté llano a cumplir su obligación; y, d) que sea declarada judicialmente. Estima que tales exigencias se cumplirían en este caso, ya que: i) nos encontramos ante un contrato bilateral, que generó obligaciones para ambas



Foja: 1

partes; ii) existe un incumplimiento imputable a una de las partes, esto es, al Banco Scotiabank, por no haber devuelto la totalidad de los dineros sustraídos de la cuenta de su representado; y, iii) a la fecha, su representado cumplió todas sus obligaciones, según el contrato acordado por las partes.

También se refiere a los requisitos para la procedencia de la indemnización de perjuicios que reclama y sostiene que su existencia sería evidentes en este caso, ya que el actor depositó la confianza y resguardo de su dinero en el Banco demandado, quien no cumplió con esta obligación. Analiza los conceptos de perjuicios, relación de causalidad y la culpa o dolo, además de la mora o retardo.

Señala que el sr. Aruani experimentó perjuicios patrimoniales que deben ser indemnizados, para compensar de alguna manera el mal sufrido por el accionar irresponsable del Banco.

Por todo lo cual, demanda los siguientes conceptos: 1) daño directo: que comprende los fondos sustraídos de la cuenta corriente, que ascenderían a la suma de \$14.243.304; 2) lucro cesante, producto del incumplimiento del Banco de su obligación de devolver los dineros sustraídos de la cuenta corriente, calculando las pérdidas o la falta de ganancia desde noviembre de 2019 a la fecha en la suma de \$1.500.000; 3) daño moral, concepto por el que solicita la suma de \$40.000.000, por todas las molestias y angustias que su representado ha debido soportar por la sustracción de su dinero desde la cuenta corriente, sin que el Banco haya respondido.

Por todo lo anterior, pide se acoja la demanda y se condene al pago de las sumas indicadas, con costas.

Con fecha 29 de octubre de 2021 se tiene por notificada a la parte demandada, que comparece contestando.

Como primera cuestión niega, refuta y controvierte expresamente, en todas sus partes, los fundamentos de hecho de la demanda, salvo aquellos que expresamente reconozca en su contestación.

Expone que recibido el reclamo del actor, por el cual desconocía haber realizado las operaciones bancarias señaladas, el Banco efectuó la revisión de los antecedentes del caso, llegando a la conclusión de que dichas operaciones habían sido realizadas por Gustavo Javier Antonio Aruani. Asimismo, se descartó que pudieran haber existido vulneraciones a las medidas de seguridad dispuestas por el Banco para la utilización de sus servicios digitales. En este contexto es que se rechazó el reclamo.

Agrega que la investigación mencionada arrojó que todas las transacciones objetadas por la demandante fueron realizadas a través del sitio web privado del sr. Aruani en el Banco, al que se accede con la clave personal y exclusiva del



Foja: 1

cliente, que es de su responsabilidad contractual administrar y resguardar, y que solo debiera ser conocida por él.

Por otra parte, explica que para la realización de cada una de las operaciones objetadas se requirió el ingreso adicional de claves dinámicas, que fueron especialmente creadas para la validación y realización de cada una de dichas transacciones, claves que también se encontraban bajo la administración y custodia del actor. Estas claves adicionales fueron generadas mediante la aplicación "Keypass", que es una aplicación para dispositivos móviles, generadora de claves dinámicas, que son específicamente creadas mediante esta aplicación móvil, a solicitud del titular de una cuenta corriente, para autorizar cada operación específica que éste desee realizar.

Así las cosas, sostiene que pudo comprobar que todas las transacciones objetadas fueron realizadas utilizando las claves de seguridad administradas por el propio demandante, sin que se hubieran detectado fallas en los sistemas de seguridad dispuestos por el Banco para el uso de sus servicios por parte de sus clientes.

Esgrime que el Banco tiene a disposición de sus clientes un sitio web seguro, que permite acceder a sus productos financieros mediante la incorporación del usuario y clave de seguridad, personal e intransferible, que es definida por cada cliente. Luego describe el procedimiento de acceso al sitio web <https://www.scotiabankchile.cl> y cómo identificarlo como un sitio de conexión segura.

En otro orden de ideas, señala que sería un hecho público y notorio por ya un buen tiempo, la existencia de la ciberdelincuencia, respecto del cual las instituciones financieras han levantado numerosas y reiteradas alertas a través de los distintos medios sociales de comunicación. Plantea a modo de ejemplo que en un lugar destacado de la página web de su representado se despliega un "banner" alertando a sus clientes para evitar ser víctima de fraudes, campañas en redes sociales, entre otros recursos, mencionando diferentes campañas propias y de otras entidades bancarias, financieras y policiales.

A continuación se refiere al deber de custodia de las claves por parte de los clientes e indica que un fraude bancario puede ocurrir básicamente por dos vías: 1) por vulneración de los sistemas del Banco; o 2) sin vulneración de los sistemas del Banco, suplantándose digitalmente la identidad del cliente por un tercero, quien obtuvo sus claves y datos a través de los mecanismos de fraude habituales que obtienen los datos desde los mismos clientes: Pharming, Phishing, llamados telefónicos, instalación de malware, etc.



Foja: 1

Asegura que los sistemas de los Bancos e Instituciones Financieras serían sistemas robustos, que estarían en permanente actualización, por lo que los delincuentes se enfocan mayormente en obtener directamente los datos y claves desde los propios clientes y sus dispositivos personales, respecto de los que el Banco no tiene ni puede tener ningún tipo de supervisión o control.

Describe la forma de operar del ciberdelincuente, que envía campañas a través de correos o mensajes de texto falsos simulando ser el Banco. El cliente, al pinchar un link, descarga un malware en su dispositivo o ingresa sus datos y claves personales. Con esos datos el delincuente suplanta la identidad del cliente e ingresa a la cuenta para realizar transacciones. Por lo que el cuidado y resguardo de los clientes de su información personal y claves sería tanto o más importante incluso que la implementación de medidas de seguridad por parte de los Bancos.

Por otra parte, indica que de ser efectivo que el demandante sufrió un fraude, como reclama, no existiría vulneración a los sistemas del Banco, sino que las operaciones solo pudieron realizarse por el propio cliente o por un tercero que haya obtenido sus claves directamente de él o de sus dispositivos.

A continuación hace referencia a las obligaciones de los Bancos en materia de ciberseguridad, indicando en primer lugar que éstos deben contar con sistemas de seguridad, reiterando que el Banco cuenta con estos sistemas o procedimientos, que cumplirían a cabalidad con los requerimientos establecidos por el regulador bancario.

En el caso concreto, recuerda lo dispuesto en el artículo 1 del DFL N° 707 del año 1982, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques: “La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”. Es decir, que tiene la obligación de hacer las transferencias que se instruyan por los clientes o por quienes los suplanten.

Como segunda obligación, señala que los Bancos permanentemente, a través de distintos medios de comunicación social, informan a los clientes y al público en general sobre los peligros asociados al uso de sus productos bancarios y la importancia de custodiar sus claves.

En cuanto a los fundamentos de derecho para rechazar la demanda de autos, indica que es improcedente la acción indemnizatoria por responsabilidad contractual, por la falta de requisitos para su procedencia, ya que no existe un incumplimiento de contrato, ya que si efectivamente se produjo el fraude -como



Foja: 1

alega la actora en su demanda- no se debe a una vulneración en los sistemas informáticos del Banco, sino que a un actuar negligente de parte del cliente, que no resguardó con el suficiente celo sus credenciales personales de acceso a estos aplicativos.

También se encontraría ausente el factor de imputación, toda vez que su representada habría informado por todos los medios posibles a sus clientes respecto de los peligros de los ciberfraudes, mediante publicaciones en todos los medios con que cuenta. Asimismo, habría puesto a disposición de sus clientes distintas herramientas para poder manejar de manera más segura sus aplicaciones, como es el caso de activar o desactivar las tarjetas de crédito y notificaciones inmediatas de las transacciones realizadas.

Tampoco existe relación causal, ya que su representado no habría incurrido en ningún incumplimiento en perjuicio del demandante. Niega también la existencia de perjuicios.

Plantea la ineptitud del libelo, ya que la actora habría equivocado su acción, porque debió accionar conforme a lo dispuesto en los artículos 4 y 5 del DFL N° 707 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, que señala el procedimiento para reclamar en caso de que exista una divergencia o incongruencia en los estados de cuenta del cliente.

Finalmente, opone la excepción de contrato no cumplido, fundada en que el demandante no cumplió su obligación de resguardo de sus claves para poder ingresar a los aplicativos que el Banco pone a su disposición, cuidado que sería esencial para proteger los productos otorgados por el Banco, por lo que al incumplir dicha obligación le estaría vedado demandar a su representado el supuesto incumplimiento de sus obligaciones.

Con fecha 5 de noviembre de 2021 la parte demandante evacúa la réplica.

En lo relevante, sostiene que la responsabilidad de la demandada emana del contrato de depósito que sostuvieron las partes, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2221 del Código Civil, norma de la cual deriva el derecho de su representada para exigir la restitución de los fondos que fueron sustraídos fraudulentamente de su cuenta corriente.

Con fecha 15 de noviembre de 2021 la parte demandada evacúa la réplica.

Señala que el contrato de cuenta corriente y el de depósito son dos instituciones jurídicas distintas, que se encuentran reguladas de manera especial y con efectos jurídicos diversos.

El depósito irregular está regulado en los artículos 2220 y siguientes del Código Civil, y se refiere al contrato de depósito que las partes hacen recaer sobre fungibles, sean o no consumibles. Mientras que el contrato de cuenta corriente



Foja: 1

bancaria es un contrato típico, determinado por la normativa sectorial que le es propia (el DFL N° 707, el Código de Comercio, la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF o RAN y el propio contrato celebrado con cada cliente), se enfrenta a permanentes modificaciones y alteraciones producto de los avances tecnológicos e innovaciones, lo que exige una rápida regulación que hace, primariamente, la Comisión para el Mercado Financiero.

Agrega que, sin perjuicio de que es posible la sola contratación de una Cuenta Corriente Bancaria, habitualmente los clientes buscan contratar otros productos o servicios bancarios, celebrando así un “Contrato de Operaciones Bancarias”, contrato por el cual, además de la cuenta corriente, se conviene el uso de distintos productos o servicios bancarios. Estos productos son: Línea de Crédito para Sobregiro de Cuenta Corriente; Tarjeta de Crédito, Operaciones a Distancia y Contratación Electrónica; y pagos automáticos de cuentas (PAC y PAT). Todos estos productos, incluida la cuenta corriente, se rigen además de la normativa sectorial, por las “disposiciones comunes” del contrato.

Luego se refiere a las principales diferencias entre ambos contratos y señala que si se hace responsable al Banco de los dineros sustraídos, respecto de los cuales el demandante desconoce haber realizado las transacciones, se estaría exigiendo a los bancos una obligación que ni legal ni contractualmente les es propia: que el cliente no entregue su clave. Plantea que hacer a los bancos responsables por esto significa desconocer toda la regulación especial de la cuenta corriente bancaria. Pero, además, implicaría hacerlos responsables de un hecho que escapa absolutamente de su control: la entrega de claves por parte del cliente.

Por último, hace presente que la relación contractual que rige a las partes es la cuenta corriente bancaria, y que aun cuando se estime que estamos frente a un contrato de depósito irregular, se pactó el traslado del riesgo de fraude al cliente, en caso de que éste no adopte las medidas de cuidado debidas respecto de sus claves.

Con fecha 17 de diciembre de 2021 se llama a las partes a conciliación, sin éxito, y se recibe la causa a prueba.

Con fecha 12 de julio de 2022 se cita a las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que las partes coinciden en que el demandante era cuentacorrentista en Scotiabank al tiempo de producirse las operaciones reclamadas.



Foja: 1

Concuerdan también en que el sr. Aruani ingresó un reclamo al Banco, instando por el recupero de los dineros que indica, solicitud que finalmente fue desestimada.

Por tanto, correspondió a la parte actora demostrar la efectividad de los hechos que conforman su versión, particularmente el origen y motivo por el que se produjeron las operaciones dubitadas, entre otros elementos.

Así pues, acompañó los siguientes documentos:

1.- En folio 28, copia de contrato único de cliente persona natural y sus anexos, documentos emitidos por Scotiabank.

En el Título V “Contrato para el uso de medios electrónicos o sistemas automatizados y remotos del servicio banca automatizada”, aparece que: *“2. El acceso a los servicios lo hará el Cliente ingresando su número de RUT, seguido de su número o clave personal y secreta registrada en los sistemas de seguridad del Banco o a través de cualquier otro mecanismo de seguridad de acceso permitido, que el Banco o los operadores de sistemas automatizados hubiesen establecido o establezcan en el futuro, lo que será comunicado por el Banco al Cliente (...)*

*3. El número o clave personal que el Cliente registre en los sistemas del Banco para hacer uso del servicio Banca Automatizada es confidencial, secreta, de su exclusivo conocimiento, intransferible y el Banco no puede acceder a ella por definiciones técnicas derivadas del diseño del sistema. En virtud de lo anterior, es de su exclusiva responsabilidad el empleo de la debida diligencia y cuidado en la mantención y utilización en el uso de la clave, asumiendo las consecuencias personales y las responsabilidades por los daños que se causen al Banco o a Terceros, con motivo de la divulgación de su número personal a Terceros.*

*Asimismo, el Cliente reconoce que todo llamado telefónico u operación efectuada por medio de los servicios Banca Automatizada, que se efectúe dando o digitando su número secreto y su RUT, o por cualquier otro mecanismo de seguridad o de acceso, debe entenderse efectuado por él mismo.*

*En tal caso, el Banco podrá considerar que tal llamado telefónico u operación en general ha sido realizada, válida, legítima y auténticamente por el Cliente, sin necesidad de efectuar o tomar otro resguardo”.*

2.- En folio 28, documento denominado: “Resumen de Principales cláusulas del contrato” y contrato de crédito de consumo, suscrito por Scotiabank Chile y por Gustavo Javier Aruani, representado este último por Scotiabank Chile, con fecha 28 de noviembre de 2019, por un monto bruto de \$7.544.322, pagadero en 48 cuotas mensuales.



Foja: 1

3.- En folio 28, copia de certificado de cobertura cesantía web, respecto del asegurado Gustavo Aruani.

4.- En folio 28, copia de certificado de cobertura desgravamen créditos de consumo personas Scotiabank, respecto del asegurado Gustavo Aruani.

5.- En folio 28, copia de Hoja Resumen de cotización de crédito de consumo por la suma de \$6.850.000, pagadero en 48 cuotas mensuales, de fecha 28 de noviembre de 2019.

6.- En folio 28, copia de Anexo N° 1 sobre Cuadro de pago del crédito N°710085359328, pagadero en 48 cuotas.

7.- En folio 28, copia de impresión de pantalla de administrador de plásticos de Gustavo Aruani.

8.- En folio 28, copia de comprobante de devolución anticipada, de fecha 28 de noviembre de 2019.

9.- En folio 28, copia de carátula de denuncia parte 1871, emitida por Carabineros de Chile con fecha 28 de noviembre de 2019.

10.- En folio 28, copia de comprobante de devolución anticipada en caso de ser aprobado el reclamo efectuado por Gustavo Javier Aruani a Banco Scotiabank, de fecha 15 de enero de 2020.

11.- En folio 28, copia de documentos de evaluación de fraude, de fecha 15 de enero de 2020, emitido por Banco Scotiabank.

12.- En folio 28, copia de documento de evaluación Fraude, sin fecha, emitido por Banco Scotiabank.

13.- En folio 28, copia de detalle de transacciones reclamadas, emitido por Banco Scotiabank, por concepto de avance en cuotas por la suma de \$759.771.

14.- En folio 28, copia de formulario de reclamo de tarjeta de crédito, de fecha 15 de enero de 2020, emitido por Banco Scotiabank.

15.- En folio 28, copia de documento de relato de los hechos fraude, de fecha 15 de enero de 2020, emitido por Banco Scotiabank, respecto del acusado por el actor en avance de \$759.711 el día 28 de noviembre de 2019.

16.- En folio 28, copia de documento de relato de los hechos fraude, de fecha 15 de enero de 2020, emitido por Banco Scotiabank, respecto del día 27 de noviembre de 2019, por la suma de \$7.687.734, por varias transferencias de \$300.000 cada una de ellas, un crédito de consumo y por uso de línea de crédito.

17.- En folio 28, impresiones de pantalla de correo electrónico de fecha 4 de mayo de 2020, emanado de Lorena Opazo Navas, ejecutiva de Banco Scotiabank, respecto del supuesto fraude.

18.- En folio 28, copia de Resolución de Solicitud N° 1705113, enviada por correo electrónico de fecha 22 de julio de 2020 a Gustavo Aruani, en el cual se le



Foja: 1

comunica que: “En lo que respecta a la revisión efectuada por el Banco, se detectó que las transacciones fueron realizadas a través de Internet. Para la realización de las transacciones objetadas, necesariamente se debe ingresar con su usuario (Rut), la clave personal de ingreso a su sesión y, además, su clave Scotiapass o Keypass, información cuya custodia y uso, son de responsabilidad exclusiva del cliente.

Realizada la investigación pertinente, se concluyó que no existió una vulneración a los sistemas de seguridad del Banco, pues las transacciones fueron validadas con la información antes referida.

Presumimos en consecuencia, la existencia de un Malware (virus) en sus dispositivos electrónicos que hubieran podido provocar la captura de sus credenciales de seguridad para acceder a los servicios del Banco, lo que habría permitido a los supuestos terceros efectuar las operaciones objetadas. Es por este motivo que le recomendamos formatear sus equipos y actualizar de forma periódica los programas antivirus de los mismos, con el fin de evitar este tipo de situaciones (...).”

19.- En folio 28, copia de Informe de Liquidación de Fraude Tarjeta Segura, emitido por Segured, Póliza N° 10406179, vigencia individual 22 de agosto de 2007 hasta 22 de agosto de 2020, monto asegurado 10 UF, corredor Scotia Azul Corredora Técnica de Seguros Limitada, asegurado Gustavo Javier Aruani Aruani, fecha del siniestro el 27 de noviembre de 2019, por la pérdida reclamada de \$1.249.990 y la misma pérdida determinada.

Aparece que la razón del rechazo es que: *“Conforme a lo establecido en la Póliza contratada, y el análisis efectuado al siniestro, se ha determinado que este último carece de cobertura del seguro contratado debido a que, la materia reclamada no se encuentra cubierta por la póliza contratada, la cual establece cobertura para las transacciones (compras) fraudulentas (sin la autorización del propietario de la tarjeta de crédito) realizadas a través del sistema de compras vía telefónica o internet, es decir, que provenga del uso indebido o fraudulento de la tarjeta de crédito y el tipo de siniestro que le afectó al asegurado fueron compras vía internet realizadas a través de la cuenta corriente (Tarjeta de Débito), por lo que no posee cobertura por la póliza contratada. Razón por la cual corresponde rechazar el pago de la indemnización reclamada”.*

**SEGUNDO:** Que, por su parte, el demandado acompañó los siguientes documentos:

1.- En folio 20, copia de contrato de afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito y apertura de línea de crédito en moneda nacional, suscrito por Gustavo



Foja: 1

Aruani y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria con fecha 20 de febrero de 2018; de un pagaré y comprobante de entrega de tarjeta de crédito.

En el apartado de “Disposiciones Generales” (página 8), ítem Responsabilidades, aparece que el banco responderá hasta por culpa leve en los siguientes casos: “(i) Seguridad Informática: Perjuicios que se causen por la suspensión o paralización de los servicios a consecuencia de la negligencia del Banco o de las fallas en sus sistemas y/o programas; salvo fuerza mayor o caso fortuito. Considerando que el Banco no tiene control sobre las redes por las que circula la información en la operación a través de los canales remotos, tales como internet o conexión telefónica, éste no responderá por los perjuicios que experimente el Cliente a consecuencia de hechos no imputables al Banco. Asimismo, el Cliente será responsable por los perjuicios que experimente él, el Banco o terceros, si no cumple con los procedimientos de seguridad aplicables, si usa o custodia inadecuadamente sus claves o si sus equipos y programas no cuentan con elementos de seguridad que impidan la intervención de terceros. Conforme lo señalado, el Banco considerará como realizadas por el Cliente o sus apoderados autorizados, sin necesidad de verificación, las operaciones realizadas por canales remotos, en la medida que el Cliente se identifique conforme a los procedimientos dispuestos al efecto”.

2.- En folio 20, copia de contrato de línea de crédito para sobregiro en cuenta corriente bancaria, suscrito entre Gustavo Aruani y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria con fecha 27 de junio de 2003.

3.- En folio 20, copia de contrato de apertura de crédito en moneda nacional, afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito Visa, suscrito entre Gustavo Aruani y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria con fecha 28 de julio de 2003; copia del pagaré N° 83016738 y de comprobantes de entrega de tarjeta de crédito.

4.- En folio 20, documento titulado: “Detalle Cartola Emitida”, respecto del cliente Gustavo Javier Aruani, sucursal Tomás Moro, N° de cuenta 820085051, en el que aparece un abono a la cuenta realizado con fecha 25 de junio de 2020 por concepto de “pago siniestro fraude” por la suma de \$1.378.293.

5.- En folio 20, copia de certificado de transacciones no reconocidas, emitido por Scotiabank con fecha 25 de mayo de 2020, en el que se certifica que el cliente Gustavo Javier Aruani ha presentado un reclamo por transacciones realizadas por un tercero no autorizado en sus productos bancarios, donde no existen indicios aparentes de participación o responsabilidad del reclamante en las transacciones señaladas investigadas y cuyos fondos no fueron reversados: las transacciones corresponden a 20 transferencias efectuadas el día 28 de noviembre de 2019 por la suma de \$300.000 cada una de ellas, un pago web



Foja: 1

Redcompra Cencosud Retail por la suma de \$1.249.990, y un pago web de agua por la suma de \$65.690.

Se agrega que el bloqueo de la tarjeta de coordenadas, Scotiapass, keypass y canales Web fue realizado el día 15 de enero de 2020 a las 10:38 hrs, cuando el cliente tomó contacto con el Banco, a través del contact center.

6.- En folio 20, copia de Resolución de Solicitud N° 1705113, enviada por correo electrónico de fecha 22 de julio de 2020 a Gustavo Aruani, en el cual se le comunica que: “En lo que respecta a la revisión efectuada por el Banco, se detectó que las transacciones fueron realizadas a través de Internet. Para la realización de las transacciones objetadas, necesariamente se debe ingresar con su usuario (Rut), la clave personal de ingreso a su sesión y, además, su clave Scotiapass o Keypass, información cuya custodia y uso, son de responsabilidad exclusiva del cliente.

Realizada la investigación pertinente, se concluyó que no existió una vulneración a los sistemas de seguridad del Banco, pues las transacciones fueron validadas con la información antes referida.

Presumimos en consecuencia, la existencia de un Malware (virus) en sus dispositivos electrónicos que hubieran podido provocar la captura de sus credenciales de seguridad para acceder a los servicios del Banco, lo que habría permitido a los supuestos terceros efectuar las operaciones objetadas. Es por este motivo que le recomendamos formatear sus equipos y actualizar de forma periódica los programas antivirus de los mismos, con el fin de evitar este tipo de situaciones (...).”

7.- En folio 20, copia de denuncia efectuada por Gustavo Javier Aruani con fecha 15 de enero de 2020 ante Scotiabank, por los hechos que califica como fraude, sufridos el día 27 de noviembre de 2019, por compras en Internet, por un monto de \$7.687.734; comprobante de devolución anticipada en caso de ser aprobado el reclamo; y documento de evaluación técnica de fraude.

**TERCERO:** Que, así las cosas, corresponde valorar las probanzas rendidas por las parte, consistentes en instrumentos. En este sentido, no se registran impugnaciones fundadas en causal legal y acogidas respecto de ninguno de los que fueron puestos en conocimiento de la contraria. En consecuencia, se reconoce a los instrumentos señalados el valor probatorio que la propia Ley les atribuye, según su naturaleza, salvo los privados emanados de terceros que no concurrieron a ratificarlos, como el “Informe de Liquidación de Fraude Tarjeta Segura”, que se tendrá únicamente como base de una presunción judicial.

Por tanto, los contratos suscritos por las partes del juicio, así como los otros documentos emitidos por el Banco en poder del demandante, hacen plena prueba



Foja: 1

en cuanto a la existencia de su contenido, es decir, al hecho de que él fue declarado por las partes.

Lo mismo ocurre con los papeles llenados por el actor -su reclamo- y la respuesta del Banco, ya que tampoco fueron impugnados.

Por último, cabe consignar que los instrumentos privados emanados del Banco y acompañados solo por éste, sin constancia de recibo por el demandante, carecen de relevancia jurídica, puesto que no están amparados por la presunción de autenticidad propia de los públicos, y se aplican a su respecto las reglas generales en materia de prueba especialmente el artículo 1698 del Código Civil, en cuanto debe probar la situación jurídica alegada quien la pretende para sí.

**CUARTO:** Que con la prueba ya descrita y valorada, se tiene por establecidos los siguientes hechos:

1.- Que al menos desde el año 2003, las partes del juicio mantienen una relación contractual, primero entre el sr. Aruani y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, y luego con Scotiabank, mediante contratos de cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de crédito bancarias.

2.- Que entre los días 27 y 28 de noviembre de 2019 se realizaron 16 transferencias electrónicas desde la cuenta corriente del actor, por \$300.000 cada una, a cuentas distintas de los bancos Santander, Falabella y Estado, a través del Portal Web, habiéndose determinado que la persona que realizó estas operaciones ingresó a la plataforma con su usuario (Rut), clave de acceso personal y clave Scotiapass o Keypass.

Además, el día 27 de noviembre de 2019 se realizó un pago web de agua, por la suma de \$505.580, y el día siguiente un pago por Redcompra en Cencosud Retail, por la suma de \$1.249.990, y otro pago web de agua por \$65.690.

Lo anterior se desprende del relato consignado en la demanda y de la respuesta dada por el Banco al reclamo del cliente, entre otros documentos que se tienen a la vista, como el propio reclamo, constatándose que su tenor es congruente con la exposición del libelo pretensor.

3.- Que con fecha 28 de noviembre 2019 se celebró un contrato de crédito de consumo entre Gustavo Javier Aruani, representado por Scotiabank, y el propio Banco, por la suma de \$7.544.322, pagadero en 48 cuotas mensuales.

Así consta en el contrato de crédito de consumo y en la reclamación del sr. Aruani.

4.- Que el día 15 de enero de 2020 el actor interpuso reclamo ante Scotiabank, por un supuesto fraude bancario, por los montos señalados *ut supra*, presentación que fue rechazada por el Banco.



Foja: 1

Cabe destacar que de la prueba rendida no consta que haya interpuesto un primer reclamo con anterioridad.

**QUINTO:** Que es bastante claro que entre las partes del juicio existen varios contratos de productos bancarios, predominando el de cuenta corriente, al que se anexa una línea de crédito y una tarjeta de crédito, entre otros, en cuyas cláusulas se contempla expresamente el uso de medios electrónicos o sistemas automatizados.

Por tanto, se descarta la existencia de un contrato de depósito, máxime cuando no hay prueba en tal sentido.

**SEXTO:** Que el artículo 1° del D.F.L. N° 707 define la cuenta corriente bancaria 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”*.

Pues bien, en el caso de marras, las órdenes pueden ser dadas y autorizadas por medios electrónicos. Así ocurre con las *“transacciones realizadas a través de instrucciones electrónicas enviadas por el Cliente al Banco por distintos medios de conexión remota, tales como “Scotiaphone” (a través de teléfono) o “Scotiaweb” (a través de Internet)”*, conforme se estipuló en el contrato aludido.

**SEPTIMO:** Que el razonamiento nos hace dirigir la mirada a la existencia –o no- del incumplimiento contractual alegado por la demandante, lo cual es de suyo complejo si se considera –de entrada- que se descartó el contrato de depósito invocado.

Tal incumplimiento vendría dado por la vulneración de la cuenta web del demandante, por falta de medidas de resguardo, y por la no reposición de los fondos que habrían sido sustraídos por terceros.

Dicho lo cual, se constata que el actor no probó que las operaciones cuestionadas se debieran o fueran posibles por causa de no haberse adoptado por el Banco las medidas de seguridad apropiadas. Por el contrario, el Banco –y también el demandante- acompañó copia de la “Resolución de Solicitud N° 1705113”, que haciéndose cargo del reclamo del cliente discurre lo siguiente: *“Realizada la investigación pertinente, se concluyó que no existió una vulneración a los sistemas de seguridad del Banco, pues las transacciones fueron validadas con la información antes referida. Presumimos en consecuencia, la existencia de un Malware (virus) en sus dispositivos electrónicos que hubieran podido provocar la captura de sus credenciales de seguridad para acceder a los servicios del Banco, lo que habría permitido a los supuestos terceros efectuar las operaciones objetadas (...)”*.



Foja: 1

Adicionalmente, consta en las cláusulas –que son ley para las partes- que las claves son secretas, determinando responsabilidades en caso de divulgación, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con la autorización conferida por el cliente al Banco para cursar las transacciones efectuadas con su cuenta y clave.

**OCTAVO:** Que, congruente con todo lo anterior, no fue posible determinar la causa real de la sustracción que acusa el demandante, de manera que tampoco se puede predicar el incumplimiento reprochado; mucho menos la negligencia atribuida. Es más, con los antecedentes del proceso, resulta que ambas tesis son perfectamente plausibles: una eventual vulneración a los sistemas de seguridad del Banco, o bien, la existencia de un malware (virus) en los dispositivos electrónicos del actor, introducido por un ciberdelincuente.

Por tanto, como la actividad probatoria se erige sobre la noción de logro de un determinado interés, que el litigante intentará o no alcanzar por la vía de proporcionar al juez el *facta probandi* que permitirá a éste inclinar su decisión en uno u otro sentido, se concluye que la parte demandante no proporcionó los elementos de convicción necesarios –como pudo ser un informe pericial- para entender que su planteamiento es el que más se acerca a la realidad.

**NOVENO:** Que, sin perjuicio, se deja constancia que con fecha 29 de mayo de 2020 (posterior a los hechos) se publicó la Ley N° 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo y fraude, legislación que establece derechos y responsabilidades ante situaciones como las discutidas en autos, además de instancias de reclamación ante los Juzgados de Policía Local, facilitando cualquier recupero. Sin embargo, como ya se anotó, entró en vigor después de verificados los acontecimientos, no siendo aplicable.

**DECIMO:** Que, en consecuencia, no habiéndose acreditado el incumplimiento alegado y sin que sea necesario –por ser incompatible- pronunciarse respecto de los otros requisitos de la responsabilidad contractual, se rechazará la demanda, por prueba insuficiente.

**UNDECIMO:** Que los documentos *introducidos legalmente* y no considerados en forma especial, en nada alteran la decisión que se hará, por ser innecesarios, debiendo estarse las partes a las razones por las que se rechazará la demanda.

**DUODECIMO:** Que, en materia de costas, no se impondrán a la parte demandante, por estimarse que litigó con motivo plausible.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1437, 1444, 1489, 1545, 1698 y siguientes y 2221 del Código Civil; 1° del D.F.L.



C-2781-2021

Foja: 1

N° 707, Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques; y, 144, 170, 342, 346

N° 3 y 426 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

Que se rechaza la demanda, sin costas.

Regístrese, notifíquese y oportunamente archívese.

Rol C-2781-2021

**Dictada por don Matias Franulic Gomez, Juez Titular del  
Vigesimo Noveno Juzgado Civil de Santiago.**

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



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

A contar del 03 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>