

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
 JUZGADO : 1º Juzgado Civil de Concepción
 CAUSA ROL : C-1017-2021
 CARATULADO : RODRÍGUEZ/BANCO DE CHILE

Concepción, treinta de Noviembre de dos mil veintitrés

VISTOS:

Que, a folio 1, se presenta don Mauricio Moris Barrera, Abogado, domiciliado en calle Cochrane 635, Torre A, oficina 401, edificio Centro Plaza, Concepción; en representación convencional de doña **CAROLINA ANDREA RODRIGUEZ TORRES**, de su mismo domicilio; e interpone demanda de indemnización de perjuicios en procedimiento ordinario en contra de la sociedad anónima denominada **BANCO CHILE S.A.**, persona jurídica del giro bancario, representada por su Gerente General don Eduardo Ebensperguer Orrego, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Ahumada 251, comuna de Santiago, o a quién haga sus veces o lo represente; a fin de que el tribunal haga lugar en sentencia definitiva a la presente demanda, con costas, y condene a la demandada al pago de los perjuicios materiales y morales causados a su representada.

Funda su demanda diciendo que con fecha 27 de septiembre de 2009, su representada suscribió con la demandada "Contratos de Productos y Servicios para Banca de Personas que comprenden Condiciones Generales para las Cuentas Corrientes Bancarias". En dicho contrato las partes prorrogaron la competencia para ante los Tribunales de la jurisdicción Concepción.

Manifiesta que su representada, el día 23 de marzo de año 2017, aproximadamente a las 9:00 AM, al revisar su correo, se percató que el día 22 del mismo mes a las 15:38, le había llegado un mail con el siguiente texto:

contactos@bancochile.cl <contactos @bancochile.cl 22 de marzo de 2017, 15:38 Para: carola17rgmail.com

Estimado(a) Carolina Andrea Rodríguez Torres

Felicitaciones!

Tu Crédito de Consumo será depositado en unos minutos en tu Cuenta Corriente.

Confírmalo ingresando a tu cartola de Cuenta Corriente.

Datos de Origen

Nombre Carolina Andrea Rodriguez Torres

RUT 15.814.43-7

Mail carola17r@gmail.com

Datos del Crédito Solicitado

Fecha 22/03/2017

Hora 16:38 Hrs.

Crédito Solicitado \$ 15.350.000

Sostiene que en dicho correo se le informó a su representada, de la aprobación de un crédito de consumo por la suma de \$15.350.000.

Indica que en razón de que su representada jamás había solicitado dicho préstamo, revisó su cuenta corriente, percatándose, además, que existían otros movimientos que no había realizado, esto es, un abono por avance de tarjeta de



crédito por la suma de \$4.959.000, y dos pagos realizados vía servipag.com, uno por \$4.791.964 y el otro por \$9.666.418.

Concluye diciendo que los movimientos que registró la cuenta de su representada ese día 23, fueron los siguientes:

- a) Abono desde tarjeta de crédito a cuenta corriente por \$4.959.000.
- b) Pago Servipag por \$4.791.964.
- c) Pago Servipag por \$9.666.418
- d) Abono por crédito otorgado desde internet por \$15.350.000

Afirma que una vez que detectó esta situación, se contactó con un número de atención telefónica de cliente número 226373737, donde procedió a informar del hecho, bloqueando todas sus tarjetas bancarias (débito, y dos de crédito), claves de Internet y claves dinámicas utilizadas para realizar las transferencias.

Afirma, asimismo, que su representada jamás ha extraviado sus claves personales, portando en todo momento su digipass, además las claves de internet solo las conocía ella, tampoco tenía adicionales en su cuenta. Jamás recibió correos electrónicos donde le pidieran actualizar antecedentes bancarios ni sus claves. Tampoco le llegó la clave por operaciones superiores a \$300.000, la cual anteriormente siempre recibió en su celular para confirmar la operación, incluso siempre se le informaba de todas las operaciones.

Por otra parte, indica que a la época tenía en el banco ahorros, a través de un depósito a plazo por un monto de \$17.000.000, no requiriendo pedir créditos de consumo.

Destaca que el Banco Chile nunca le dio una solución a su representada, por cuanto al realizar los reclamos respectivos se le informó que todo se realizó a través de sus claves, lo cual es una aseveración antojadiza del Banco para eludir sus responsabilidades; es más tal como se agregará más adelante, este no sólo eludió sus responsabilidades mínimas de investigación, sino que además desplegó una serie de actividades que continuaron ocasionando perjuicios a su representada, como por ejemplo la demora en presentar en la carpeta investigativa la IP desde la cual se había realizado la Transacción, la que el mismo Banco sitia en el barrio de Chorrillos en Lima. Cabe recalcar, lo señalado anteriormente, en el sentido que el Banco deslindó de inmediato su responsabilidad culpando a su clienta de que ella había entregado sus claves y que su sistema era infalible, siendo de público y notoro conocimiento que el Banco Chile fue objeto de un "hackeo, por la cantidad de 10 millones de dólares en el año 2018, negando su existencia por una semana a través de la prensa, hasta que se vio obligado a reconocer que había sido víctima de un fraude informático.

Expresa que en este contexto se debe indicar que, por información entregada por una operadora telefónica del Banco, los pagos fueron destinados a cancelar TAG de autopistas, pero su cliente tiene su residencia en los Lagos y no tiene deudas de autopistas. Nunca transitó por Santiago en automóvil, menos por el tiempo para generar los cuantiosos pagos que se realizaron por este concepto (\$14.458.382). En ese momento ignoraba a quien correspondían los pagos.

Señala que su representada realizó una denuncia en Carabineros de Chile, mediante Parte Policial N°00174 de fecha 23/03/2017, en la 2da. Comisaría de Los Lagos. Lo anterior dio origen a la causa Ruc 1700283514-2, Rit O-394- 2017 del Tribunal de Garantía de Los Lagos.



Indica que el 21 de abril de se produjo un primer cargo automático de la primera cuota del “préstamo” por \$ 739.875.

Refiere que el 3 de mayo del mismo año el Ministerio Público solicitó audiencia para medida de protección en favor de su representada, fijándose la misma para el 25 de mayo de 2017. Con fecha 5 de mayo el Banco procedió al pago automático de la tarjeta de crédito de su representada por el total de lo sustraído más lo utilizado por ella, haciendo presente que el banco no tenía autorización para el pago total de la tarjeta, sino que el pago automático se refería al mínimo que se pacta para este tipo de tarjetas. Posteriormente, indica que se realizó el 22 de mayo un pago automático de la segunda cuota del “préstamo” por la cantidad de \$ 739.875.

Expresa que el 25 de mayo de 2017 Tribunal de Garantía de Los Lagos decretó como medida de protección, en la causa antes señalada, “el cese de todo cobro efectuado a la víctima.... Mientras dure la causa. Lo anterior con efecto retroactivo desde la fecha de ocurrencia de los hechos y todo bajo apercibimiento de incurrir en desacato y sin perjuicio de los derechos que asisten al banco una vez concluida la presente causa. Dicha resolución fue notificada, con la misma fecha, mediante oficio remitido N° 1480-2017 dirigido al Banco de Chile, Sucursal Valdivia y a la Superintendencia de Bancos, a través de oficio remitido N° 1481-2017.

No obstante lo anterior, afirma que el 27 de junio de 2017, el Banco procedió al cobro automático de una tercera cuota de préstamo por \$742.631, incumpliendo lo decretado por el tribunal y debidamente notificado a aquel.

Manifiesta que el 5 de julio de 2017, la Fiscalía de Los Lagos presentó solicitud del siguiente tenor “*Que vengo en solicitar a Us. tenga a bien citar a los intervinientes en la presente investigación, especialmente a la víctima, a fin de debatir respecto a que el Banco Chile cumpla con la resolución decretada en la presente investigación con fecha 25-05-2017 en relación a préstamo otorgado fraudulentamente.-*”, a lo que el Tribunal resuelve que se cita a las partes a audiencia para el día 20 de julio de 2017

Expresa que el día 19 de julio de 2017, el abogado del Banco Chile, don Patricio Sanguinetti, comunicó que no es necesaria la audiencia, toda vez que se restituirán los dineros cobrados. El mismo día las tres cuotas del “préstamo” que se cargaron automáticamente y el día posterior, se restituye el dinero originado del pago de la tarjeta de crédito.

Luego, en abierto desacato a lo ordenado por el Tribunal de Garantía de Los Lagos, afirma que se volvió a cobrar los montos de las 3 cuotas del préstamo con intereses más una cuarta cuota (\$834.694, \$820.059, \$805.995 y \$739.875).

En razón de lo anterior, su representada se reunió con Fiscal de Los Lagos para prestar declaración acerca de que el banco, tal como señaló su abogado vía telefónica, repuso los dineros, pero al día siguiente los retiró, incumpliendo nuevamente con lo dictaminado por el tribunal

Indica que con posterioridad, el 27 de julio de 2017, se le devolvió el total cobrado el 21 del mismo mes, \$834.694, \$820.059, \$805.995 y \$739.875.

Luego, el día 2 de agosto de 2017, señala que su representada recibió una llamada de la empresa de cobranza del Banco para cobrar las cuotas del “crédito”. A lo su clienta informó que fue objeto de un fraude informático, el cual está siendo investigado por el respectivo Tribunal de Garantía y que existe



resolución del mismo en orden a la suspensión de los pagos. La telefonista responde que el Banco de Chile la envió a Dicom, cuestión que en los hechos ocurrió, por el no pago de las cuotas.

Relata que con fecha 7 de agosto de 2017, el Banco volvió a cobrar dinero repuesto de la tarjeta de crédito (\$5.182.380), incumpliendo nuevamente con la medida de protección dictada por el tribunal.

Cuenta que en razón de lo anterior, se citó nuevamente a audiencia para el cumplimiento de la medida de protección en favor de su cliente e incumplida por el Banco Chile. En ella el tribunal ordenó nuevamente el cumplimiento y se le señala a su representada por el Banco, que para que se le devuelva el dinero de la tarjeta de crédito, debe proceder a cerrar su cuenta corriente. Cuestión que tampoco realizó no obstante haber cerrado voluntariamente la cuenta corriente.

Sostiene que posteriormente sin que el Banco le informara a su representada, se enteró que tiene una acreencia de parte del Banco Chile, con fecha 06 de octubre de 2017, por la cantidad de \$6.161.757, que el demandado jamás informó a que corresponde, si a dineros propios o abonos que se desconocen, ya que al cerrar su cuenta tampoco pudo retirar los dineros propios que estaban en su saldo de cuenta corriente.

Finaliza haciendo presente que desde el momento en que se le informó de esta acreencia, retiró el dinero y se enteró en depósitos a plazo a fin de que el tribunal determine a que corresponden, estando estos a disposición del tribunal, en cuanto lo estime pertinente.

Luego, se refiere a los fundamentos de derecho en que apoya su pretensión, haciendo referencia a la ley 19.496.

En cuanto a los daños y perjuicios, sostiene que en el caso de su representada, el caso produjo un daño moral el que persiste ante la falta de respuesta del banco, la tramitación sufrida, el tiempo perdido, casi cuatro años de ir y venir ante la Policía de Investigaciones de Chile, el Sernac, la Fiscalía correspondiente, de comunicaciones con el Banco, no siempre respondidas a tiempo, incumplimiento de las órdenes judiciales de no continuar con los cobros, revirtiendo los mismos sólo cuando es apremiado por los Tribunales de Justicia, la verdadera burla y desidia de cargarlos nuevamente, el hecho de que en una misma audiencia se le manifestara que la única forma de que no se siguiera con los cobros era que cerrara la cuenta.

Que transcurrido el tiempo su representada se enterara de que existe una acreencia a su favor del banco por el supuesto préstamo, que le fue informado por personas que se dedican a los recuperos de estas y que se encuentra en estos momentos en un depósito a plazo para ser puesto a disposición del Tribunal, la que tuvo que ser retirada para que el dinero no se perdiera y se lo cobraran a su clienta. Amén de lo anterior indica que su clienta tuvo que concurrir a las variadas instituciones mencionadas en estado de embarazo riesgoso que incluso el médico ginecólogo indicó reposo absoluto en la última etapa de gestación del bebé. Además haciéndose cargo de su padre (Q.E.P.D), que a la sazón sufría de cáncer y que con los hechos ocurridos generaban congoja e incertidumbre en ambos, la inquietud ante el hecho de tener que recurrir a los tribunales buscando justicia. El padecimiento de crisis de ansiedad que se originó y el tratamiento con siquiatra y sicólogo para sobrellevarlo. Por eso, pide que se condene al banco a compensarle con el pago de la suma de \$50.000.000, o la cantidad mayor o



menor que el estime en justicia.

En cuanto al perjuicio material, indica que se reserva la acción de cobro, para juicio posterior, una vez que el Banco aclare a que corresponde la acreencia que puso a disposición de su cliente, sin mediar aviso ni liquidación alguna.

En mérito de lo expuesto y lo dispuesto en las normas legales que cita, pide tener por interpuesta la presente demanda contra el **BANCO DE CHILE**, representado por don Eduardo Ebensperger Orrego, ya individualizados, o a quién haga sus veces o lo represente; admitirla a tramitación y, en definitiva, acogerla en todas sus partes declarando:

- A. Que, su representada jamás ha pedido el crédito señalado en lo principal de \$15.350.000; que además jamás pidió un avance de su tarjeta de crédito por \$4.959.000, que jamás realizó pagos por concepto de TAG por las cantidades de \$4.791.964 y \$9.666.418; por lo que nada adeuda al Banco.
- B. Que, se condena al demandado Banco de Chile al pago de \$50.000.000, por concepto del daño moral causado o la suma mayor o menor que el tribunal estime en justicia, más expresa condena en costas.
- C. En cuanto al perjuicio material, que queda reservada su determinación, para juicio posterior, una vez que el Banco aclare a que corresponde la acreencia que puso a disposición de mi cliente.
- D. Que, se condena expresamente en costas al demandado.

A folio 20, consta notificación conforme lo dispone el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil al representante del Banco de Chile.

A folio 23, comparece don Hugo Larraín Prat, Abogado, en representación del demandado, contestando la demanda, solicitando su rechazo, con costas.

En primer término, alega que atendido que no son efectivos los hechos en la forma que los expone el demandante y no existe incumplimiento contractual de las obligaciones del Banco de Chile para con la demandante doña Carolina Andrea Rodríguez Torres, por cuanto el Banco cumplió sus deberes contractuales, emanados del respectivo contrato de cuenta corriente y contrato de tarjetas de crédito, contenidos en el contrato único de productos celebrados con la demandante y no existió vulneración de las medidas de seguridad del Banco en las transacciones efectuadas y reprochadas por la actora en su demanda.

Afirma que en las operaciones reclamadas no hay vulneración a los sistemas de seguridad del Banco, ellas se efectuaron a través de la plataforma digital a la que se accedió con la clave personal de la demandante, y operaron todas medidas de seguridad y se respetaron y aplicaron los procedimientos establecidos para las operaciones de ese tipo.

Por lo anterior, expresa que el eventual fraude que afirma haber sufrido la demandante debió materializarse necesariamente en la identidad de la propia actora, en su teléfono móvil y en sus sistemas computacionales, permitiendo el conocimiento y manipulación por parte de terceros de la información personal, secreta y confidencial que sólo debería conocer ella misma.

Manifiesta que de existir una eventual suplantación de la identidad, usando su cédula de identidad, sus datos personales, y sus claves secretas, ello no es imputable a Banco de Chile quien ha obrado aplicando todas las medidas de seguridad que protegen sus transacciones, todo lo cual posibilitó que las



operaciones fueran recibidas por el Banco como legítimas.

Señala que todas operaciones electrónicas reclamadas o desconocidas, operaron satisfactoriamente, en forma copulativa, las siguientes medidas de seguridad:

1 .- En todas las operaciones se ingresó al portal web del Banco, mediante el uso de Rut, de la clave secreta del actor;

2 .- Todas las operaciones se validaron o autorizaron mediante el uso de segunda clave de seguridad que corresponde a un dispositivo electrónico o digipass;

3 .- Todas las operaciones se validaron o autorizaron mediante la clave enviada mediante SMS al número de teléfono debidamente registrado por el cliente.

Asevera que el Banco de Chile mantiene y cumple con los estándares de seguridad en su plataforma digital y sus transacciones electrónicas, implementando constantemente las medidas de seguridad que se van desarrollando conforme al avance de la tecnología y aplicando en forma general en la industria bancaria. Asimismo, el uso, custodia y confidencialidad de los productos y claves de seguridad, son de exclusiva responsabilidad de los clientes, por lo que éstos deben tomar las medidas necesarias para evitar que lleguen a conocimiento o uso de terceros, lo que se establece como obligación propia en el contrato único de productos suscrito por el cliente y en el contrato de tarjeta de crédito.

Indica que de igual forma, es responsabilidad de los clientes tener y mantener debidamente actualizada la seguridad tecnológica de sus equipos computacionales y de comunicación, a fin de evitar la vulneración y utilización de los mismos por parte de terceros, y de dar inmediato aviso a Banco, si han detectado algún hecho que pudiera poner en peligro la seguridad de las operaciones en que se utilizan los mismos.

Relata que conforme al Contrato Único de Productos celebrado con el actor, este declaró saber que las claves de seguridad suministradas por el Banco son secretas, personales e intransferibles, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización.- El cliente asume las consecuencias tanto de su divulgación a terceros como por el uso que estos hagan de ellas, liberando al banco de toda responsabilidad de que de ello se derive.

Señala que no cabe hacer reproches al Banco, por las acciones o conductas de terceros, ajenos a la relación contractual, que eventualmente lleguen a sustraer o arrebatar esa información y/o instrumentos digitales y/o mecánicos, sacándolos o extrayéndolos desde la esfera de resguardo del titular de la cuenta corriente o tarjeta de crédito, y no desde la esfera de resguardo del Banco librado, para lograr aparentar su identidad frente al Banco, a través de los mismos procedimientos contemplados en la convención, los cuales, al ser cabalmente cumplidos, permiten al acceso a la esfera de resguardo del banco.

En consecuencia, afirma que no ha existido negligencia, incumplimiento contractual ni vulneración de los sistemas de seguridad del Banco y en cambio, si ha existido incumplimiento de la propia demandante quién no se mostró alerta ni cuidadosa con sus claves secretas para operar por internet, lo que posibilitó que se hicieran las transferencias que ahora desconoce.

En segundo término, alega que no existe relación de causalidad entre las



conductas que se imputan al banco demandado y dichos eventuales perjuicios, los cuales, de haber ocurrido, pudieron tener como causas idóneas múltiples otros eventos, que no le empecen al Banco De Chile, tales como falta de cuidado del propio perjudicado o falta de prevención apropiada en negocio o asunto propio, a la luz del artículo 44 del Código Civil, o, bien, acciones individuales de terceros, en contra de quienes no se ha dirigido la demanda sin concurrencia o coparticipación del Banco.

En tercer término, sostiene que su parte solicita el rechazo de la demanda contraria, con costas, en lo que atañe a los daños por cuanto no existen los daños en la cuantía y magnitudes que se indican en la demanda. En cuanto al daño material, refiere que la demandante no expone existencia de tales daños y se reservó acción para el cobro de esos daños que no describe cuales son, para otro juicio posterior por lo que se atiene a eso.

En cuanto al daño moral, manifiesta que la demandante no ha sufrido daño moral, por cuanto, por un lado, no existen los daños reclamados y no son efectivos los hechos en que se apoyan y por otro lado, en general, es improcedente la reparación del daño moral en materia de responsabilidad contractual, siendo únicamente admisible en el caso de que exista, además de un incumplimiento culpable de una obligación convencional, un hecho atentatorio para bienes o valores intrínsecos a la personalidad de que quepa al Estado cautelar, lo que no concurre en la especie, en que nada al respecto se ha alegado por la demandante. En materia contractual, merced al principio de autonomía de la voluntad y libertad contractual, siempre existe el llamado “riesgo de incumplimiento” que las partes deben, por una parte, prevenir con celo propio en vigilancia de su interés y, por otra parte, soportar, a sabiendas de que, en caso de incumplimiento total o parcial o defectuoso o tardío incumplimiento, contarán con las acciones de cumplimiento o resolución y en ambos casos indemnización de perjuicios compensatoria de la prestación debida y moratoria por retraso, a menos que resulte privada de tales acciones por su propia mora, conforme al principio de que “la mora purga la mora”, conforme a los artículos 1547, 1550, 1552, 1556, 1557 y 1558 del Código Civil. Por ello, es natural, que el mero incumplimiento de la contraprestación de la otra parte, solamente dé derecho a la Indemnización de Daños Materiales y no Morales, para obtener la compensación o cumplimiento por equivalencia y/o el resarcimiento de los perjuicios causados por la mora. Es ésta y no otra la regla, tanto legislativa como jurisprudencial. No se altera dicha regla general por la circunstancia de que en Derecho Comparado y en la Jurisprudencia reciente se haya admitido la indemnización de daño moral en excepcionales circunstancias, en que el incumplimiento contractual se presenta aparejado de Hechos o Eventos Atentatorios contra Valores de la Personalidad Humana.

En cuarto término, en subsidio de las excepciones anteriores destinadas al rechazo total de la demanda indemnizatoria interpuesta, y para el improbable evento de que se estime procedente acogerla respecto del daño moral, pide que se reduzca el quantum indemnizatorio al mínimo que el mérito del proceso, la lógica y sana prudencia determinen, en materia de responsabilidad civil, la indemnización de perjuicios mantiene su carácter o naturaleza de “reparación posible”, tanto en cuanto a Daños Materiales como Daños Morales, y en ningún caso de sanción o pena, pues para ello no está hecho del Derecho Civil. Cosa



muy distinta es que, no habiendo contrato entre el perjudicado y el reparador u obligado a la indemnización, a la postre la indemnización vaya a producir asimismo un aleccionamiento en cuanto a aumentar las dosis de cuidado ordinario para eventos futuros, al haberse visto expuesto tal obligado a “pagar lo no previsto”. Ello no transforma a la indemnización en sanción, sino que no pasa de ser un humano efecto de un desembolso dinerario que de otro modo no se habría producido, para reparar siempre en la medida del daño real, cierto y efectivo, en relación a la magnitud de la lesión con respecto a la calidad y estado particular del perjudicado, siempre que éste no la renunciare o permitiere su reducción por su exposición al daño o por infracción a su deber supranormativo de mitigarlo.- Entonces, aun cuando se dice, que en particular en materia de Daño Moral, no es posible la reparación, debemos sostener que lo importa no es la reparación económica material por equivalencia sino la reparación jurídica posible, en el sentido de dejar al perjudicado si no ya “indemne”, a lo menos compensado en forma patrimonial en términos de que le llegue a ser más soportable el padecimiento del daño extrapatrimonial sufrido, acorde a su estado u posición particular.- Una indemnización jamás puede llegar a producir distorsiones en el contexto de los principios supra normativos de justicia, entre los cuales se cuenta el de “evitar todo enriquecimiento sin causa”, el de “velar por el cuidado propio”, el de “mitigar el dolor propio evitando actitudes de abandono o abdicación”; de modo que corresponde a los sentenciadores, en su misión reguladora, el de velar porque tales principios no se afecten o resientan. En suma, de la conjugación armoniosa de los principios antes mencionados, no puede derivar ni lógica ni sanamente una estimación del cuántum del importe que proponen el demandante, sino una regulación mínima, muy inferior a la pedida, que pedimos se considere para el evento improbable de que el tribunal estimare conducente acoger de algún modo la demanda.

A folio 25, se replicó.

A folio 27, se duplicó.

A folio 46, se certificó el hecho de haberse anunciado la audiencia de conciliación asistiendo sólo el apoderado de la parte demandante.

A folio 50, se recibió la causa a prueba y a folio 60 se resolvió la reposición de la interlocutoria de prueba.

A folio 68, se citó a las partes para oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º.- Que, se ha ejercido una acción indemnizatoria por una cuentacorrentista atribuyéndole a su Banco negligencia en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de cuenta corriente y productos asociados que los une, ya que no advirtió con la debida diligencia en la custodia de fondos, transacciones irregulares que perjudicaron al cliente bancario, pidiendo que se declare que no pidió un crédito por la suma de \$15.350.000, que no solicitó un avance por la suma de \$4.959.000, que no realizó pagos por concepto de TAG por la suma de \$4.791.964 y \$9.666.418, afirmando que lo anterior, le causó daño moral el que pide le sea reparado de la forma que señala. Reservándose la determinación del daño material para un juicio posterior, todo lo anterior, con costas.

2º.- Que, a su turno, el Banco demandado, solicitó el rechazo de la acción con costas por los motivos señalados en lo expositivo de este fallo,



solicitando en el caso que se acoja la demanda se reduzca el quantum indemnizatorio al mínimo conforme al mérito del proceso.

3º.- Que, a fin de acreditar sus asertos la parte demandante acompañó a folio 1, 35, 36, 37 y 64:

- A. Hoja de firma contrato unificado de personas de fecha 3 de septiembre de 2009
- B. Causa RUC 1700283514-2 RIT 394-2017 del Juzgado de Garantía de Los Lagos
- C. Certificado de Acreencias Bancarias de fecha 1 de marzo del año 2020.
- D. Procedimiento investigativo Bride Valdivia de fecha 7 de septiembre de 2017.
- E. Depósito a plazo Banco BCI.
- F. Parte denuncia.
- G. Informe policial 914 Bride Valdivia de fecha 23 de junio de 2017.
- H. Resolución reprograma audiencia juicio oral Juzgado Garantía Los Lagos, Rit 394-2017.
- I. Expediente Rit 394-2017.
- J. Cadena de Mail entre la demandante y el banco de Chile, donde se solicita copias de contrato bancario, entre el 29 de marzo de 2017 y el 2 de agosto de 2017.
- K. Hoja de firma contrato unificado de Personas con el Banco de Chile de fecha 3 de septiembre de 2009.
- L. Copias de Mail respuesta a solicitud de audios de causa Rit 394-2017, enviado por don Mario Alfonso Arias, administrador de Juzgado de Garantía de Los Lagos, que contiene el link respectivo para su escucha.
- M. Copia de resolución de Juzgado Garantía de los Lagos reprogramando audiencia de juicio oral de fecha 2 de marzo de 2021 en causa Rit 394-2017.
- N. Copia de Mail enviado por Fiscal adjunto Claudia Baeza a la demandante, de fecha 17 de marzo de 2021, que contiene requerimiento en procedimiento simplificado en causa 394-2017 de Juzgado Garantía de los Lagos.
- O. Copia escrito requerimiento procedimiento simplificado en causa Rit 394-2017 de Juzgado Garantía de los Lagos.
- P. Copia de Mail de fecha 17 de marzo de 2021
- Q. Copia de resolución que declara sobreseimiento definitivo en causa Reed 394-2017 del Juzgado de Garantía de los Lagos.
- R. Copias autorizadas ante notario de certificados de Psicóloga Carolina Rubilar, de fecha 19 de marzo de 2021 y copia de informe psiquiátrico emitido por el médico psiquiatra Fernando Bertran Vives de fecha 11 de marzo de 2021.
- S. Carta de cobranza del 4 de septiembre de 2017 de Socofin a la demandante
- T. Copia de certificado sobre intereses u otras rentas por operaciones de captación, intereses de cualquier naturaleza,



emitido por el Banco de Chile, de fecha 21 de junio de 2018.

U. Documento denominado Seguro Total persona.

V. Certificado de nacimiento de Valentina Ignacia Navarro Rodríguez, hija de la demandante.

W. Certificado defunción de Don Víctor Rodríguez Pinilla, padre de la demandante, donde consta como causa de defunción cáncer de colon y tapa cuatro

4º.- Que, la demandada, no rindió prueba alguna a fin de acreditar sus alegaciones.

5º.- Que, lo que se persigue en la especie, es la indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, lo que supone necesariamente la existencia de un vínculo contractual entre las partes, el incumplimiento de las obligaciones contractuales por una de ellas, la existencia de daños o perjuicios derivados de dicho incumplimiento y su relación de causalidad.

6º.-Que, en cuanto a la concurrencia del primer requisito, esto es, la existencia de una relación contractual, no habiendo sido controvertido por las partes su vinculación y de conformidad a la prueba rendida, se dará por establecido este vínculo, lo que se ve corroborado con el documento denominado hoja de firma contrato unificado de personas suscrito por la demandante con fecha 3 de septiembre de 2009, en donde se lee como productos considerados, los siguientes: una cuenta corriente, línea de crédito en cuenta corriente, tarjeta de crédito, tarjeta de débito y cajero automático activa; y como productos adicionales, considera individualmente, los siguientes: pago automático de cuentas con cargo a la cuenta corriente, pago automático de cuentas con cargo a la tarjeta de crédito y abono de remuneraciones.

En consecuencia, y encontrándose establecida la vinculación contractual entre las partes, concurre de esta forma el primer requisito para la procedencia de la indemnización de perjuicios.

7º.- Que, en relación al segundo requisito de la indemnización de perjuicios, esto es, el incumplimiento contractual por parte de la entidad Bancaria, se dirá que la demandante lo funda en que el Banco incumplió su obligación prevista en el artículo 12 A de la Ley 19.946 e infringió su obligación de resguardar debidamente el dinero del cuentacorrentista, de manera tal de evitar que éste sea sustraído por terceros, utilizando los sistemas informáticos existentes para ese fin.

Conforme a lo anterior, en virtud de la prueba documental rendida esto es, el expediente causa RIT 394-2017 del Juzgado de Garantía de Los Lagos, no objetada, acorde a lo establecido en el artículo 1.700 del Código Civil, produce plena prueba en contra del demandado, y por ello se encuentra justificado en autos de una manera suficiente el hecho que:

Con fecha 23 de marzo de 2017, la cuenta corriente del Banco de Chile de la demandante Carolina Andrea Rodríguez Torres N° 00-225-22599-09 registra abonos por \$20.309.000, que corresponde a un abono por crédito por la suma de \$15.350.000 y un abono por avance por la suma de \$4.959.000; y con esa misma fecha, la cuenta corriente de la demandante registra cargos por la suma de \$14.458.382, según da cuenta documento emitido por el Banco de Chile con fecha 2 de junio de 2017, y que corresponden a pagos en Servipag.com por la suma de \$9.566.418 y \$4.791.964; y que el beneficiario de esos dineros no fue



la demandante, si no Juan Emiliano Silva Ortiz RUT 12.428.586-0, según Informe Policial de la Brigada Investigadora de Delitos Económicos de Valdivia de fecha 26 de marzo de 2018, quien con dichos dineros realizó pagos en la plataforma de Servipag.com, siendo usuario de dicha plataforma, registrando su RUT y pagos a otras empresas.

Estos pagos corresponden a dos transacciones, la primera N° 68147227, se realizó a las 16:36 por un monto de \$4.791.964 la que se utilizó para el pago total de TAG para autopistas Vespucio Norte, Vespucio Sur y Costanera Norte; la segunda transacción tiene por número el 68148014, realizada a las 16:38 por un monto de \$9.666.418, la que se utilizó para el pago total de TAG, para autopista central/ autopase, según lo informado por SERVIPAG a la Fiscalía de Los Lagos con fecha 4 de mayo de 2018, y que dichos pagos correspondían a deudas por TAG de vehículos inscritos a Juan Emiliano Silva Ortiz, según se lee de causa RIT 394-2017 del Juzgado de Garantía de Los Lagos.

A mayor abundamiento, el informe de fecha 27 de diciembre de 2017 del Abogado del Banco de Chile, indica en su punto número 5 que la dirección IP del que fueron realizadas las operaciones consultadas, fue de la dirección 190.235.161.215, servidor de Telefonía del Perú, ubicado en Calle San Felipe 1144- Surquillo, Lima. No constando de la prueba rendida la demandante haya salido en esa fecha del país.

No obstante lo anterior, en total contradicción con lo informado con fecha 27 de diciembre de 2017, el Banco de Chile, informó con fecha 2 de junio de 2017, que las transacciones referidas precedentemente fueron realizadas a través del portal web del Banco, al que se accedió ingresando RUT, clave personal, para luego ingresar una clave de seguridad generada por el dispositivo denominado Digipass, todo en cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la materia, que requiere el ingreso de dos factores de autenticación distintos para cada transacción, debiendo ser uno de ellos de generación o asignación dinámica.

Que la demandante fue víctima del delito de sabotaje informático previsto y sancionado en el artículo 2° Ley 19.223, en grado de consumado en concurso con un delito de estafa, previsto y sancionado en el artículo 473 del Código Penal, en grado de ejecución consumado por parte de don Juan Emiliano Silva Ortiz, quien falleció previo a la audiencia de juicio oral simplificado, declarándose el sobreseimiento definitivo parcial de la causa Rit 394-2017, por encontrarse extinguida la responsabilidad penal del imputado Juan Emiliano Silva Ortiz, cédula de identidad N° 12.428.586-0.

8°.- Que, en razón de lo anterior, cabe hacer una relación de las normas que rigen la materia.

La Ley 19.223, vigente a la época en que ocurrieron los hechos, hoy derogada, señalaba en su artículo 2°: *El que con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente de la información contenida en un sistema de tratamiento de la misma, lo intercepte, interfiera o acceda a él, será castigado con presidio menor en su grado mínimo a medio.*

El Decreto con Fuerza de Ley N°707 denominado Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, dispone que: *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 la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado* (artículo 1).



Conforme al artículo 40 de la Ley General de Bancos (DFL N°3), *Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada por ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita.* De acuerdo a su artículo 69 numeral tercero, los bancos pueden *hacer préstamos con o sin garantía*; conforme al numeral octavo, los bancos pueden *efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos*; de acuerdo al numeral vigésimo cuarto, los bancos pueden *emitir y operar tarjetas de crédito* Corresponderá a la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, la "Comisión") la fiscalización del Banco del Estado de Chile y de las demás empresas bancarias, cualquiera sea su naturaleza (artículo 2).

Por su parte el inciso segundo y tercero del artículo 1 de la ley 21.000 que crea la comisión para el mercado financiero, señala: *Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.*

Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.

A su vez, el inciso primero del artículo 23 de la Ley 19.496, señala: *Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

Por su parte, el artículo 2.211 del Código Civil, llama depósito al contrato en que se confía una cosa corporal mueble a una persona que se encarga de guardarla y restituirla en especie; la cosa depositada se llama depósito. No obstante, en el depósito en dinero, si no es en arca cerrada cuya llave tiene el depositante, o con otras precauciones, que hagan imposible tomarlo sin fractura, se presumirá que se permite emplearlo, y el depositario será obligado a restituir otro tanto en la misma moneda (artículo 2.221 del Código Civil). Por disponerlo así el artículo 2.222 del Código Civil, las partes podrán estipular que el depositario responda de toda especie de culpa; a falta de estipulación responderá solamente de culpa grave. Pero será responsable de la leve (1) si se ha ofrecido espontáneamente o ha pretendido se le prefiera a otra persona para depositario; (2) si tiene algún interés personal en el depósito, sea porque se le permita usar de él en ciertos casos, sea porque se le conceda remuneración.

Y de acuerdo al artículo 1.508 del Código civil, las obligaciones de género son aquellas en que se debe indeterminadamente un individuo de una clase o género determinado. La pérdida de algunas cosas del género no extingue la



obligación, y el acreedor no puede oponerse a que el deudor las enajene o destruya, mientras subsistan otras para el cumplimiento de lo que se debe (artículo 1.510 del Código Civil).

9º.- Que, de consiguiente, acorde a la normativa reseñada precedentemente, la esencia del contrato de cuenta corriente, es la entrega de dineros al banco bajo la modalidad de la figura del depósito, presumiéndose que el depositario puede emplearlo, quedando obligado a restituir igual cantidad en la misma moneda (depósito irregular). El depósito, entonces, es de cosa fungible, haciéndose el depositario dueño de ella, siendo el contrato de depósito un título traslativo de dominio (Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol 50.414-2018).

10º.- Que, por otro lado, de conformidad al Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero), que contiene las circulares e instrucciones emanadas de esa institución y que son obligatorias para los bancos, en relación a transferencia electrónica de información y fondos, se indica que tales *“normas se refieren a la prestación de servicios bancarios y la realización de operaciones interbancarias que se efectúan mediante transmisiones de mensajes o instrucciones a un computador conectado por redes de comunicación propias o de terceros, efectuadas desde otro computador o mediante el uso de otros dispositivos electrónicos (cajeros automáticos, teléfonos, PINPAD, etc.)”,* y *“dichos servicios comprenden tanto las transferencias electrónicas de fondos como cualquier otra operación que se realice utilizando documentos o mensajes electrónicos, o dispositivos que permiten a los clientes del banco la ejecución automática de operaciones. Además, estas normas alcanzan también a las comunicaciones por vía electrónica que no den origen a una operación propiamente tal, cuando la información transmitida esté sujeta a secreto o reserva de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Bancos”.*

Así se consigna que *“por transferencias electrónicas de fondos se entienden todas aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos o abonos de dinero en cuentas, tales como: traspasos automatizados de fondos efectuados por un cliente de una cuenta a otra; órdenes de pago para abonar cuentas de terceros (proveedores, empleados, accionistas, etc.); recaudaciones mediante cargos a cuentas corrientes (impuestos, impositivos previsionales, servicios, etc.); giros de dinero mediante cajeros automáticos, etc. En general, comprenden las descritas y cualquier otra operación que se efectúe por aquellos medios, en que un usuario habilitado para ello instruye o ejecuta movimientos de dinero en una o más cuentas”.*

Se establece que para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o de fondos, los bancos deberán considerar el cumplimiento de los siguientes requisitos básicos:

a) *Para la prestación de los servicios deberá celebrarse un contrato entre el banco y el cliente, en el cual queden claramente establecidos los derechos y responsabilidades de cada una de las partes que intervienen en las operaciones;*

b) *Los sistemas utilizados, junto con permitir el registro y seguimiento íntegro de las operaciones realizadas, deberán generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, necesarios para efectuar cualquier examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron, contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los cuales se operó, etc. (la*



conservación de esos archivos se registrá por lo establecido en el Capítulo 1-10);

c) *El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio. Se instruye que los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse métodos de autenticación para el acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad. La institución financiera debe mantener permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al usuario ejecutar o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real.*

d) *Las instalaciones y configuraciones de los equipos y de las redes deben garantizar la continuidad de las operaciones frente a eventos fortuitos o deliberados, debiendo considerarse el uso de equipos y respaldos, como asimismo de procedimientos alternativos, que permitan superar las contingencias que pudieren afectar o interrumpir el normal funcionamiento de los sistemas. Se dispone que los sistemas deberán contener los mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar que se ejecuten todas las operaciones que se inician, debiendo estar en condiciones de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en que es recibida por el destinatario.*

e) *Los sistemas que permitan ejecutar transferencias de fondos, junto con reconocer la validez de la operación que el usuario realice, deben controlar que los importes girados no superen el saldo disponible o el límite que se haya fijado para el efecto.*

Se advierte que para todos los sistemas de transferencia automática de fondos deberá establecerse un límite en los montos de transferencia con respecto a cada cliente con acceso al sistema. Cuando se trate de un servicio de uso masivo que no contempla la posibilidad de efectuar transacciones importantes, dicho límite podrá fijarse en forma general para todos los usuarios. En todo caso, se dice, los sistemas deberán contemplar el cumplimiento de cualquier restricción normativa que pueda afectar una transacción, como es el caso de límites de crédito, sobregiros y retenciones, extracción desde cuentas de ahorro con giro diferido, etc.

f) *Los sistemas de transferencia electrónica de fondos deberán generar la información necesaria para que el cliente pueda conciliar los movimientos de dinero efectuados, tanto por terminales como por usuario habilitado, incluyendo, cuando corresponda, totales de las operaciones realizadas en un determinado período. Se dispone que, en todo caso, los terminales de acceso común a cualquier cliente en que se originen transacciones, tales como cajeros automáticos o dispositivos asociados al uso de tarjetas de débito, deben generar los comprobantes en que conste el detalle de la transacción u operación ejecutada.*

g) *Las instituciones que contraten los servicios de una empresa de intermediación electrónica, deberán quedar en posición de verificar el cumplimiento de los requisitos básicos mencionados en los literales anteriores y de*



los demás aspectos que aseguren la autenticidad, integridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y de las claves de acceso. Se instruye que dichas empresas deberán estar en condiciones de certificar, a petición de cualquiera de las partes involucradas, la validez y oportunidad de emisión y recepción de los mensajes transmitidos. En todo caso, debe tenerse presente que la generación de algunos documentos electrónicos que constituyen documentación de carácter oficial para el cumplimiento de disposiciones legales puede requerir la realización de las correspondientes operaciones de transferencia electrónica de información y fondos a través de una empresa de servicio de intermediación electrónica, de acuerdo con las regulaciones o autorizaciones de los respectivos organismos fiscalizadores. Así ocurre, por ejemplo, con las facturas en relación con las normas del Servicio de Impuestos Internos, con las planillas de imposiciones previsionales según las instrucciones de la Superintendencia de Pensiones, etc.

h) Los bancos deberán ponderar la exposición al riesgo financiero y operativo de los sistemas de transferencia de que se trata y considerar, en consecuencia, las instancias internas de revisiones y autorizaciones previas que sean necesarias. Se recomienda que, para el adecuado control de los riesgos inherentes a la utilización de estos sistemas, es necesario que los bancos cuenten con profesionales capacitados para evaluarlos antes de su liberación y para mantener bajo vigilancia, mediante procedimientos de auditoría acordes con la tecnología utilizada, su funcionamiento, mantención y necesidades de adecuación de los diversos controles computacionales y administrativos que aseguran su confiabilidad.

Con relación a las transferencias electrónicas de fondos entre clientes de distintos bancos, mediante redes públicas de comunicaciones; se contextualiza que con el objeto de proveer mayor seguridad y un mejor servicio a sus clientes, los bancos deberán disponer que las transferencias que se realicen a través de canales electrónicos se cumplan de forma inmediata, en la medida que exista la correspondiente provisión de fondos. Así, los respectivos cargos y abonos o puesta a disposición de los respectivos beneficiarios del importe de estas transferencias deben efectuarse simultáneamente y de inmediato, en el mismo día en que se ordena y curse la transferencia. Esta simultaneidad debe cumplirse tanto en aquellas transferencias que se realicen entre cuentas dentro del mismo banco, como en aquellas en que el abono en cuenta o pago al respectivo beneficiario deba efectuarse en otro banco. Los canales electrónicos que ofrezcan las instituciones bancarias para realizar estas transferencias deberán contar con apropiados privilegios de autorización y medidas de autenticación, controles de acceso lógico y físicos, adecuada infraestructura de seguridad para observar el cumplimiento de las restricciones y límites que se establezcan para las actividades internas y externas, así como para cuidar la integridad de los datos de cada transacción y la adecuada privacidad de los registros e información de los clientes. Para esos efectos deberán:

- a) contar con una plataforma tecnológica que comprenda una encriptación sólida;
- b) disponer de a lo menos dos factores de autenticación distintos para cada transacción, debiendo ser uno de ellos de generación o asignación dinámica;
- c) establecer la exigencia de firma digital avanzada para las



transferencias superiores a un monto que el banco determine.

Lo anterior, sin perjuicio de incorporar en sus procesos las mejores prácticas para la administración del riesgo operacional, de banca electrónica y los estándares internacionales que existen sobre la materia.

Respecto a la prevención de fraudes se ordena que los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo con la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de éstos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, cajero automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros.

(Circular N° 3.627/28.11.17; circular N° 3451/10.10.08; circular N° 2.327/21.11.2022 por Resolución N° 7595).

11°.- Que, en tales condiciones, “ante un fraude informático en el uso de las claves de una cuenta corriente y productos asociados a ella no resulta posible sostener que los dineros sustraídos, sin el consentimiento del cliente, como ocurre en autos, corresponda a caudales específicos de éste, toda vez que los depósitos de dinero en las entidades financieras se realizan como un simple género y en caso alguno como especie o cuerpo cierto, a lo que debe sumarse el carácter de bienes fungibles que en su esencia representan las especies monetarias empleadas para la satisfacción de lo debido” (Corte Suprema, causa rol 8.159-2019, que cita a Carlos Ducci Claro, Derecho Civil).

12°.- Que, en conclusión, la conducta descrita constituye un evidente incumplimiento de la demandada a las obligaciones que le imponía el contrato de cuenta corriente y productos asociados a ella, que celebró con la actora y de todo lo que emanaba precisamente de la naturaleza de dichas obligaciones, debiendo recordarse que aquel pacto contractual ha sido concebido por la jurisprudencia como un depósito irregular, pues el banco en su calidad de depositario puede servirse de la cosa que le ha sido entregada, adquiriendo, a cambio, el deber de enterarla en otro tanto cuando le sea requerida, de manera tal que se hace dueño de la cosa que recibe, siendo este contrato un título traslativo de dominio y no de mera tenencia, recayendo en la institución bancaria el deber de eficaz custodia material del dinero, debiendo adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente dicho dinero mientras se encuentre bajo su resguardo, de manera tal que dicha entidad financiera es la única y exclusiva afectada por el engaño referido.

Conforme a lo concluido más arriba, la demandada no respetó estándares mínimo de seguridad bancaria tendientes a otorgar una efectiva protección a los datos personales de su clienta como a su patrimonio, pues no evitó que dichos datos fuesen empleados por personas distintas a ésta con fines patrimoniales nocivos, más aun si tiene en consideración que en la sindicada relación contractual el Banco cumple un rol de garante tanto en la custodia material de los



dineros depositados en sus arcas como de la capacidad crediticia de sus clientes. En la especie, terceros gestionaron un crédito de consumo y avance en tarjeta de crédito a nombre de doña Carolina Andrea Rodríguez Torres, por la suma de \$15.350.000 y \$4.959.000.-, sin que ésta prestara su consentimiento de manera alguna, cantidad que fue depositada en su cuenta corriente, y posteriormente se realizaron cargos no autorizados en su cuenta corriente por la suma de \$9.566.418 y \$4.791.964.

13º.- Que, como todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, debe ejecutarse de buena fe, obligando no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella (artículos 1.545 y 1.546 del Código Civil), teniendo en consideración la finalidad del contrato de cuenta corriente bancaria, los incumplimientos atribuidos le son imputables al Banco demandado, ya que ha obrando con negligencia y ésta produjo los daños que se alegan en cuanto a los fondos con los que dejó de contar el cliente bancario.

Por lo demás, el banco responde hasta de culpa leve ya que capta clientes bancarios haciendo que se le prefiera y tiene interés institucional en el depósito ya que le permite usar de los dineros y gana remuneración por éste.

En consecuencia, de la prueba descrita, ponderada conforme a las reglas legales, es posible establecer que la demandada incumplió las obligaciones que le imponía el contrato celebrado con la actora, razones por las cuales se tendrá por establecido el segundo requisito de la responsabilidad contractual.

14º.- Que, en cuanto al tercer requisito, esto es, la existencia de daños o perjuicios derivados del incumplimiento del contrato que unía a las partes, de lo concluido más arriba se desprende que de la infracción contractual cometida por el banco demandado, se provocaron evidentes perjuicios patrimoniales a la demandante, pues, primero, se cargó a su cuenta corriente un crédito y un avance que no había solicitado por la suma de \$15.350.000 y por la suma de \$4.959.000, respectivamente, y segundo, se realizaron dos pagos vía internet a través de SERVIPAG que no había autorizado por \$9.666.418 y \$4.791.964, lo que permite dar por configurado este tercer requisito.

15º.- Que, por último, en cuanto al cuarto requisito exigido para la responsabilidad contractual, esto es, la relación de causalidad, es dable concluir, de la misma prueba ya analizada, que el incumplimiento contractual por parte de la entidad bancaria demandada, en conjunto con el daño analizado en la motivación precedente, se encuentran vinculados entre sí y se ha cometido con ocasión de él, por cuanto si se realiza una supresión mental hipotética de los hechos analizados en la especie, específicamente si la parte demandada hubiese cumplido su deber de garante respecto de la seguridad que debió otorgar a la actora, en relación a la efectiva protección a sus datos personales como a su patrimonio, el resultado causal no se hubiese producido, es decir, el daño a la víctima, por lo que no cabe sino deducir fundadamente que entre el incumplimiento contractual de la demandada y el daño producido, existe una relación directa de causalidad.

16º.- Que, así las cosas, habiéndose establecido la vinculación contractual existente entre las partes; el incumplimiento contractual por la demandada; el daño provocado a la demandante producto de su incumplimiento y su relación de



causalidad, es posible concluir que en la especie se dan los presupuestos legales de la responsabilidad civil reclamada respecto del banco demandado, debiendo en consecuencia accederse a la demanda de autos en cuanto por ella se reclama el resarcimiento de un perjuicio causado.

17º.- Que, el Banco de Chile no puede ser oído cuando asila su defensa en el cumplimiento del contrato de cuenta corriente bancaria puesto que allí se encontraba incorporada la normativa reglamentaria que evidentemente desoyó y además, porque no es la primera vez que los tribunales le recuerdan que los fondos en cuenta corriente son de su cargo y debe asumir su riesgo, debiendo dejar indemnes a sus clientes; razones por las que, además, se le condenará en costas.

18º.- Que, corresponde entonces emitir pronunciamiento acerca de la indemnización de perjuicios demandados en la causa, solicitando la demandante el pago de perjuicios materiales y morales.

Respecto de los primeros, no explicó en qué consistían, no indicó si se trataba de un daño emergente o lucro cesante o ambos y en consecuencia no rindió prueba al efecto, sólo se limitó a reservarse su determinación para un juicio posterior.

Que, para dar lugar a la reserva conforme al artículo 173 del Código de Procedimiento Civil, se debe determinar previamente la existencia de los perjuicios reclamados ya que la reserva sólo es procedente para los efectos de litigar en forma posterior con relación a la especie y monto de los frutos o perjuicios, pero no con relación a su existencia.

En consecuencia, no habiendo señalado ni probado en qué consistía el perjuicio material se desestimará tal ítem de la demanda, debiendo igualmente desestimarse la reserva conforme al artículo 173 del Código de Procedimiento Civil, la que – como se dijo precedentemente - sólo es procedente para los efectos de litigar en forma posterior con relación a la especie y monto de los frutos o perjuicios, pero no con relación a su existencia.

19º.- Que, en cuanto al daño moral, reclama el pago de la suma de \$50.000.000.- y lo hace consistir en la falta de respuesta del Banco, la tramitación de casi cuatro años, en Policía de Investigaciones de Chile, Sernac, Fiscalía, respuestas tardías del Banco, incumplimiento de órdenes judiciales, el cierre de su cuenta, recurrir a instituciones en estado de embarazo riesgoso, el hacerse cargo de su padre quien sufría de cáncer, afirmando que los hechos ocurridos le generaban congoja, incertidumbre, padeciendo crisis de ansiedad la que la llevó a un tratamiento con psicólogo y psiquiatra.

Que, al respecto, el daño moral se ha definido como todo menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo. Y, ese perjuicio ser calificado como derivado de un contrato cuando sea una consecuencia del incumplimiento de un contrato por aquel que estaba obligado a cumplirlo (Carmen Domínguez Hidalgo, El daño moral, Tomo I, pág. 84). No obstante que se ha discutido doctrinariamente la procedencia de este tipo de reparación en materia contractual, hoy en día la mayoría de los autores ha sostenido que la reparación del daño extrapatrimonial tiene cabida en la ley chilena, por cuanto el incumplimiento contractual lesiona siempre un derecho patrimonial, pero en muchos casos el incumplimiento de una obligación susceptible de evaluarse en dinero, acarrea trastornos no patrimoniales



que comprometen la paz, la tranquilidad y la estabilidad psicológica y afectiva. En efecto, la lesión al derecho patrimonial, atendida su gravedad y alcance, y especialmente, atendida la naturaleza misma de la obligación incumplida, puede penetrar la esfera de la intimidad y afectar los sentimientos del acreedor, alcanzando el ámbito de los derechos extrapatrimoniales. Como se trata de una agresión que afecta la subjetividad de un individuo, no existe manera de acreditarlo con certeza absoluta, lo que sí es susceptible de probarse son los efectos o consecuencias del daño moral, como por ejemplo, el decaimiento, el desinterés por el ejercicio de las actividades normales, la pérdida de la capacidad laboral, los trastornos psíquicos, los temores, angustia, etc. Dada la dificultad para determinar con precisión la cuantía de este perjuicio, la reparación no puede ser compensatoria, sino que satisfactiva.

En ese contexto, el documento emitido por el médico psiquiatra, Fernando Bertrán Vives con fecha 1 de marzo de 2021, quien certificó haber atendido a la demandante el día 2 de mayo de 2017 por presentar trastorno de adaptación con ánimo ansioso. Indicando que esta reacción emocional se originó por una situación de fraude y robo de su cuenta bancaria; quien sostiene, además, que la demandante se encontraba muy tensa (...) irritable y agobiada por la situación por lo que le indicó un ansiolítico para el alivio de sus síntomas.

Dicho Profesional, señala que posteriormente la demandante fue atendida en abril y mayo de 2019 fecha en presentó un trastorno mixto ansioso depresivo el que trató con micro fármacos y reposo laboral.

A su vez, la Psicóloga Carolina Rubilar Villanueva, certificó con fecha 19 de marzo de 2021, que la demandante inició un proceso psicológico el día 5 de mayo del año 2017 por sugerencia de su médico psiquiatra Sr. Fernando Bertrán Vives. Indicando que la demandante refirió síntomas propios de un trastorno adaptativo con ánimo depresivo reactivo a un evento estresor externo.

La profesional destaca que no existen antecedentes previos de algún problema de salud mental deduciéndose por tanto que la experiencia de estafa de la víctima le provocaron síntomas que deterioraron significativamente su funcionamiento general, destaca además, la presencia de nerviosismo, irritabilidad, insomnio, sentimientos de agobio, pérdida de energía, tristeza, entre otros.

La Profesional cuenta que comenzó a trabajar con periodicidad semanal durante los tres primeros meses para apoyar en la gestión del cuadro agudo lográndose una mejoría parcial, sin embargo, expresa que en el transcurso de la terapia experimentó crisis asociadas a la incertidumbre de los hechos, además de ideas disruptivas e invasivas sobre las posibles consecuencias de lo sucedido.

A su vez manifiesta que desde el cuarto mes en adelante las sesiones fueron quincenales siempre manteniendo muy buena adherencia e interés genuino en su mejoría por lo que el objetivo de las intervenciones se basó en el aprendizaje de estrategias de afrontamiento adaptativas y formas de autorregulación que disminuyeran la percepción de sufrimiento.

También afirma que en febrero del año 2018, se observó un mejor manejo de síntomas clínicos por parte de la usuaria a pesar de que la situación continuaba abierta, la posibilidad de recaída estaba presente. Sugirió iniciar un nuevo proceso psicológico en caso de ser requerido.

El certificado de nacimiento de la hija de la demandante, quien nació con fecha 16 de agosto de 2018, de lo que deviene que durante su embarazo, esto es



diciembre de 2017 a agosto de 2018, lo vivió en medio de este procedimiento, al haberse iniciado en marzo de 2017 y no haber mediado solución a la fecha, acontecimiento importante en la vida de un ser humano que se vio perjudicado por el actuar negligente de la demandada y finalmente los desacatos en que incurrió en Banco de Chile respecto de las órdenes dictadas por el Juez de Garantía de Los Lagos después de que dicho tribunal ordenara el cese de todo cobro efectuado a la demandante y aún después del rechazo del recurso de protección por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia opuesto por la demandada en desmedro de la demandante como consta en causa Rit 394-2017 del Juzgado de Garantía de los Lagos.

La calificación jurídica que hace la Fiscalía en la causa Rol 394-2017al delito del cual fue víctima la demandante, esto es sabotaje informático en grado de consumado, en concurso con un delito de estafa en grado de ejecución consumado.

De acuerdo lo anterior, dicha prueba, permite sostener que tales circunstancias constituyen indicios que poseen los caracteres de gravedad, precisión y concordancia suficientes para dar pie a una presunción judicial, al tenor de los artículos 426 del Código de Procedimiento Civil y 1712 del Código Civil, permitiéndole a este sentenciadora formar su convencimiento al respecto. Resultando ser evidente que la negligencia e incumplimiento contractual en el que incurrió el garante de su patrimonio, frente al delito del cual fue víctima la demandante conllevó a que esta última manifestara síntomas propios de un trastorno adaptativo con ánimo depresivo reactivo a un evento estresor externo, destacando presencia de nerviosismo, irritabilidad, insomnio, sentimientos de agobio, pérdida de energía, tristeza, crisis asociadas a la incertidumbre de los hechos, además de ideas disruptivas e invasivas sobre las posibles consecuencias de lo sucedió, todo lo cual permite concluir que ésta efectivamente sufrió el daño moral reclamado.

En consecuencia, habrá de acogerse la demanda en cuanto por ella se solicita el resarcimiento de este daño, rebajándose prudencialmente el monto solicitado al no haberse aportado mayor prueba al respecto para cuantificarlo, regulándose la indemnización por este concepto en la suma de \$20.000.000, monto que se estima justo y prudencial, atendida la naturaleza y la entidad del incumplimiento, conforme fue concluido en esta sentencia.

20º.- Que, en nada altera lo resuelto precedentemente, la restante prueba allegada al proceso y no valorada; y sólo se menciona para los efectos procesales pertinentes.

Por estas consideraciones y visto lo prevenido en los artículos 44, 1.437, 1.438, 1.445, 1.448, 1.489, 1.508, 1.510, 1.545, 1.546, 1.547, 1.553, 1.556, 1.558, 1.559, 1.698, 1.704, 1.706, 2.053, 2.211 y 2.222 del Código Civil; 144, 158, 160, 161, 170 y 341 del Código de Procedimiento Civil; DFL N°3; DFL N°707 Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques; se declara:

I.- Que, se *ACOGE* la demanda interpuesta a folio 1, y en consecuencia se declara que *doña Carolina Andrea Rodríguez Torres no solicitó ningún crédito al Banco de Chile por la suma de \$15.350.000; que no solicitó un avance con cargo a su tarjeta de crédito por la suma de \$4.959.000 y que no realizó pagos por concepto de TAG por la suma de \$4791.964 y \$9.666.418 por lo que nada adeuda al Banco de Chile.*



II.-Que, se ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios por concepto de daño moral y se condena al BANCO DE CHILE, a pagar a la demandante la suma de \$20.000.000, suma que se pagará más intereses corrientes para operaciones no reajustables entre la fecha en quede ejecutoriada esta sentencia y su pago.

III.- Que, se RECHAZA la demandada en cuanto al perjuicio material y su reserva pedida, atendido lo razonado en el motivo décimo octavo.

IV.- Que, se condena en costas al Banco demandado, atendido lo razonado en el motivo décimo séptimo.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 1017-2021

Dictada por doña **PAULINA ASTETE LUNA**, Jueza Suplente del Primer Juzgado Civil de Concepción.

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

