

Corte Suprema, 20 de febrero de 2020

Banco de Chile con Benjamín Herrera

Rol N°	27036-2019
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Acogido
Voces	Recurso de queja, prueba, debido proceso, negligencia, seguridad en la prestación
Normativa relevante	Artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496; Código Civil; Ley N°9.857; Código Orgánico de Tribunales

Resumen

Un consumidor interpuso querrela infraccional y demanda civil contra el Banco de Chile por infracción a las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. En primera instancia, el Tercer Juzgado de Policía Local de Talca, desestimó tanto la querrela infraccional como la demanda civil deducidas por el querellante y la demandante civil.

Posteriormente, el demandante interpuso recurso de apelación contra dicha sentencia. La Corte de Apelaciones de Talca, conociendo el mencionado recurso, revocó el fallo de primer grado condenando al Banco de Chile a pagar una multa de 10 UTM y una indemnización de perjuicios al consumidor afectado, ascendente a \$24.546.285 por concepto de daño emergente y \$10.000.000 por concepto de daño moral.

Luego, Banco de Chile interpuso recurso de queja en contra de los integrantes de la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Talca, pues según, los ministros incurrieron en graves faltas y abusos en el pronunciamiento de la sentencia de trece de septiembre de dos mil diecinueve.

Hechos

El Banco de Chile autorizó 17 transacciones realizadas en línea desde la cuenta corriente de la empresa del querellante y demandante, los días 19 y 20 de abril de 2018, por un monto total de \$24.546.285. Estas transacciones se realizaron producto de una negligencia del demandante quien entregó información correspondiente a su digipass por vía telefónica a terceros.

Cuestión jurídica

“Quinto: Que de la lectura de la normas antes aludidas se colige que, por una parte, el consumidor tiene derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, lo que impone al proveedor el deber de evitar riesgos que pudieran perjudicarlo y, por otra, que el prestador de un servicio, infringe las normas de protección a los consumidores –extrapolado al caso en concreto-, cuando actuando con negligencia, la ocasiona al consumidor un detrimento debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado”¹.

Las normas analizadas en el considerando anterior son el artículo 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496 respectivamente. El problema estriba en determinar si el banco fue negligente con el querellante, y si la negligencia del consumidor determina la responsabilidad del banco. La negligencia del Banco de Chile no fue objeto de prueba, por lo que no puede imputarse responsabilidad por este hecho. Y la empresa querellante fue negligente al entregar

¹ Sentencia Rol N°27036-2019 p. 5-6.

información comprometedor a terceros, lo que permite “descartar la existencia de responsabilidad infraccional por parte del banco denunciado”².

Decisión

“Noveno: Que en la especie, los magistrados de alzada, al establecer por una parte, que los hechos denunciados tuvieron su origen en el actuar negligente del representante de la empresa querellante y demandante y, por otra, que el banco demandado incurrió en una infracción al deber de seguridad en la prestación del servicio contratado, que le impone el artículo 23 de la Ley N° 19.496, teniendo presente para arribar a esta última conclusión antecedentes que no fueron objeto de prueba alguna durante el proceso –en particular la alusión a las supuestas medidas de prevención de fraudes informáticos adoptadas por otros bancos de la plaza-, no solo han incurrido en una contradicción, sino que además han impedido a la parte querellada y demandada efectuar una adecuada defensa de sus intereses”³.

Comentario

Este caso resulta relevante en materia de Derecho del Consumo pues el tribunal consideró que la negligencia del consumidor al compartir información determinante para cometer el ilícito liberó de responsabilidad al banco. Si la supuesta negligencia del banco que adujo el demandante hubiera sido objeto de prueba, podría haberse probado y servir así de base para una imputación de responsabilidad, pero esto no ocurrió. En otras palabras, hubo negligencia en dos sentidos por parte del demandante: en compartir la información del digipass a terceros por vía telefónica, y el no haber incorporado como hecho a probar en el juicio la negligencia del banco.

² Ibid. Considerando sexto.

³ Sentencia Rol N°27036-2019 p. 7.