

Corte Suprema, 28 de noviembre de 2019

José Miguel Muñoz Zamora con Banco de Chile

Rol N°	33518-2019
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Recurso de queja, responsabilidad del proveedor, deberes de seguridad del proveedor, fraude bancario
Normativa relevante	Artículos 3 letra b), d), 12 y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

José Miguel Muñoz interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de Banco de Chile por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, esto fundado en la falta de seguridad del sistema bancario digital del demandado. El 3° Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, con fecha 21 de diciembre de 2018, se acoge la querrela infraccional y se condena a Banco de Chile al pago de una multa de cinco UTM y, se acoge la demanda civil, sancionándolo a pagar al demandante la suma de \$2.450.000 por concepto de daño emergente, con reajuste e intereses.

Ante esta decisión, la parte demandada recurre de apelación ante la quinta sala de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, la que revoca el fallo apelado, tanto en su parte infraccional como civil, al considerar que fue el propio afectado quien actuó de manera negligente y se expuso a sufrir el daño demandado. Frente a esto, la parte demandante recurre de queja en contra de los ministros de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.

Hechos

En cuanto a los hechos, la Corte de Apelaciones de Valparaíso señaló lo siguiente:

“TERCERO: “Que, la denuncia por infracción a la Ley 19.496 de fojas 2 y demanda civil de fojas 11, deducida la primera por José Miguel Muñoz Zamora y la segunda por la empresa José Miguel Muñoz Zamora E.I.R.L o SERVISEG, en contra del Banco de Chile, sucursal Plaza de Viña, se basa en la falta de seguridad del sistema bancario digital de esta última, invocando al efecto sus artículos 3 literal d), 12 y 23. Tiene como fundamento fáctico una transferencia realizada el 12 de julio de 2017, por la suma de \$2.450.000, desde su cuenta corriente a un tal Daniel Eduardo Echeverría Sepu, al Banco Santander, de lo que se enteró el mismo día cerca de las 13:24 horas al recibir un correo a su teléfono celular dando cuenta de tal operación, la que afirma no haber realizado. Sobre su contexto, indica que el mismo día 12 de julio de 2017, a las 12:36 horas, para verificar unos depósitos revisa su cuenta corriente por internet, ingresando a Google donde puso banco de “Chile”, entrando a una de las páginas que se desplegaron, se “le pidió actualizar la página, por lo que puse mi cédula de identidad, número de celular y la clave del digipass, a los minutos me llamó una persona que se identificó como ejecutivo del Banco de Chile, quien me pidió nuevamente ingresar los datos y la clave del digipass, pero no pasaba nada, cortando la llamada, apareciendo en pantalla un reloj con cuenta regresiva que en 18 minutos se actualiza a la página, cerca de las 13:14 horas, me llega un correo a mi celular donde se me indicaba que había hecho una transferencia lo que yo no había hecho ya que me encontraba a la espera de actualizar la página y así poder ingresar.” Explica que como estaba cerca del banco concurrió y habló con el ejecutivo don Rodrigo Arriagada, le relata lo sucedido “e ingresando al banco me confirmó, es decir, que había hecho la transferencia”, “le reiteré que no había hecho

ninguna transferencia, manifestándome que había sido víctima de una estafa, que cuando ingresé los datos y la clave del digipass, ahí se apropiaron de mi plata”, reprochándole la falta de seguridad del banco porque cuando se efectúa una transferencia y dependiendo del monto, del banco le llega una segunda clave numérica por teléfono, lo que no sucedió en este caso. Dio cuenta de inmediato al banco de esta situación y el 07 de agosto su ejecutivo le comunica que la institución bancaria no se responsabiliza. En el banco Santander le informaron que no existe el destinatario del dinero ni la cuenta. Efectuó una denuncia ante la Policía de Investigaciones de Viña del Mar que se derivó a la fiscalía de la misma ciudad.”.

Cuestión Jurídica

La Corte Suprema debió resolver el recurso de queja intentado por el demandante. Dicho recurso de queja se funda en la falta o abuso cometida por los ministros recurridos al apreciar la prueba efectuando un análisis reglado, es decir, de una manera diferente a la expresamente señalada por la ley en el artículo 14 de la Ley de Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local.

El demandante también señala que los ministros han cometido falta o abuso al alterar la carga probatoria, considerando que de acuerdo con los principios inspiradores de protección a los consumidores de las normas de la Ley N°19.469 el peso de la prueba debió de ser de cargo del proveedor. En cambio, los ministros recurridos, en el considerando décimo del fallo de Corte de Apelaciones señalaron que la parte denunciante no probó que fue el banco quien incumplió con sus obligaciones y medidas de seguridad, cuando es este quien debió de acreditar el acabado cumplimiento de la obligación de seguridad.

Decisión

La Corte Suprema desestimó el recurso de queja por las siguientes razones:

“3° Que, como se advierte del tenor del recurso, las críticas se desarrollan en torno a la estimación dada a las diversas pruebas producidas y las conclusiones que de ellas se han extraído, lo que atañe exclusivamente a aspectos interpretativos que deben resolverse caso a caso, cuestión que no representa ni una falta a los deberes funcionarios ni un abuso de facultades, constituyendo únicamente una discrepancia entre un litigante y el tribunal encargado de conocer y fallar el negocio, pero no resulta idóneo para configurar la gravedad exigida al comportamiento jurisdiccional impugnado.

4° Que, en el mismo sentido, conforme al mérito de los antecedentes y del tenor del arbitrio impetrado, no permite concluir que los jueces hayan incurrido en alguna de las conductas que la ley reprueba y que sea necesario enmendar mediante el ejercicio de las atribuciones disciplinarias de esta Corte en lo que se refiere a la infracción de las normas del ordenamiento jurídico que denuncia como quebrantadas. En efecto, el recurso gira, en relación con la interpretación que los sentenciadores hicieron de las normas que dirimen el conflicto planteado y, por ende, no es susceptible de ser atacada a través de esta vía, pues el proceso de interpretación de la ley que llevan a cabo los juzgadores en cumplimiento de su cometido no es posible de ser revisado mediante el recurso de queja”.

Comentario

En este caso la Corte Suprema desestima de plano el recurso de queja intentado por el demandante, que se fundó principalmente en sus discrepancias que esta presentó con la forma en que los ministros interpretaron las normas relevantes para la decisión del conflicto. Sin embargo, este recurso no prosperó puesto que tales alegaciones no eran susceptibles de ser

revisadas por dicha vía, puesto que el recurso de queja solo tiene por finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de una sentencia.

De manera que, en este fallo se pone de manifiesto la importancia que tiene fundamentar correctamente el recurso que se desea intentar, así como también la correcta elección del curso de acción a seguir, pues en este caso los argumentos esgrimidos no eran susceptibles de ser revisados mediante el recurso de queja.