

## Corte Suprema, 6 de octubre de 2020

*Carlos Patricio Espinoza Olave con Banco de Chile*

<b>Rol N°</b>	63374-2020
<b>Recurso</b>	Recurso de queja
<b>Resultado</b>	Acogido de oficio
<b>Voces</b>	Entidad Bancaria, clave secreta, estafa, fraude, negligencia en la prestación del servicio
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496

### Resumen

Un consumidor interpone querrela 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 Segundo Juzgado de Policía Local de Talca, acogió la querrela y declaró la infracción de los artículos 3 literal d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, condenando al infractor a una multa de 20 UTM. Además, acogió la demanda civil de indemnización de perjuicios condenando al demandado al pago de \$1.817.553 por concepto de daño patrimonial, y a la suma de \$700.000 por concepto de daño moral.

Posteriormente, el demandado interpuso recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia, el cual fue conocido por la Corte de Apelaciones de Talca, que, en sentencia de veintinueve de mayo de 2020, revoca y deja sin efecto la sentencia de primera instancia.

En razón de lo anterior, la demandante interpone recurso de queja contra los ministros de la Corte de Apelaciones de Talca.

### Hechos

1.- El demandante el día 8 de mayo abrió un correo electrónico supuestamente enviado por el Banco de Chile, informando que su cuenta se encontraba bloqueada por motivos de seguridad. Se le solicitaba que ingresara datos secretos, lo cual hizo ingresando clave y números solicitados de forma reiterada, por lo que se percata que está siendo víctima de un fraude.

2.- En razón de lo anterior, llama al call center del Banco con el objetivo de solicitar el bloqueo de su cuenta, y en forma simultánea a la llamada, le llega un correo electrónico informándole que se habría autorizado un avance de su tarjeta Master Card. Antes de finalizar la llamada, la ejecutiva al teléfono le informa que se habría realizado otra operación durante el transcurso de la llamada.

### Cuestión jurídica

El quejoso, postula una distinta valoración a la que tuvo el tribunal de alzada de los antecedentes probatorios para sustentar los hechos que denuncia, pero no ha demostrado ningún acto u omisión concreto que pueda calificarse de falta o abuso grave, susceptible de enmendarse por esta vía disciplinaria.

### Decisión

El tribunal rechazó el recurso, pero posteriormente el ministro Sr. Llanos procede de oficio determinando que se vieron infringidos los artículos 3 literal d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, toda vez que el cliente fue víctima de phishing, y avisó a la entidad bancaria, la que no actuó

diligentemente y se realizó una transacción desde la cuenta del cliente posterior al aviso por su parte de la situación de la que fue víctima.

### **Comentario**

En el presente caso, el recurso intentado es rechazado en principio, pero luego el ministro Sr. Llanos procede de oficio acogiendo las pretensiones, lo que es interesante es la justificación de aquello, ya que se sustenta en el no cumplimiento por parte de la institución bancaria de adoptar todos los resguardos para evitar el tipo de fraude conocido como “phishing” y brindar seguridad a sus clientes, obligación contemplada en el citado artículo 3 letra d) de la Ley N°19.496, aun cuando el principal argumento que sostuvo el demandado en las instancias anteriores se basaba en la diligencia a la hora de actuar frente a una estafa cuando esta ya se encontraba perpetuada o durante su perpetuación, mas no se centraba en la obligación que establece el art. 3 letra d) de la LPDC.