

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 62.535-7-2013

LAS CONDES, once de noviembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fs. 6 y siguientes, don **Carlos Jorge Habibeh Beitro**, administrador de empresas, domiciliado, para estos efectos, en calle Paseo Estado N° 115, oficina 603, Santiago, deduce denuncia e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Banco Santander-Chile**, representado legalmente por don Claudio Melandri Hinojosa, ambos con domicilio en calle Bandera N° 140, Santiago, para que sea condenado a pagar la suma de \$15.500.000, correspondientes a \$500.000 por daño directo y a \$15.000.000 por daño moral, con costas; **acción que fue notificada a fs. 18 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 3 de junio de 2013 recibió un correo electrónico de una persona a la que no conocía llamada Juan Eduardo Iñiguez, quien le señaló ser cliente del Banco Santander Chile y que al ingresar a la página web del Banco, con su clave, al revisar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, le apareció el estado de cuenta de su tarjeta (del señor Habibeh), lo que le pareció en extremo delicado, y por ello se lo informó vía correo electrónico. Que, con fecha 4 de junio se contactó con ejecutiva del Banco informándole de lo ocurrido y reenviándole el correo recibido, quien le respondió que derivaría el caso a su Jefe de Operaciones, ya que nunca le había ocurrido algo así. Que, después de ello no tuvo más noticias, sino hasta el día 8 de julio,

oportunidad en la que recibió un correo electrónico de Ejecutiva de la Unidad de Análisis y Resolución, Gerencia Servicio al Cliente, Banco Santander, tratando de explicar, de manera absolutamente insatisfactoria, lo ocurrido con su estado de cuenta de tarjeta de crédito, dejándolo aún más inquieto respecto a las medidas de seguridad existentes para evitar el acceso a información que es reservada y confidencial de un cliente.

A fs. 38 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, quien ratifica su denuncia infraccional y demanda civil de fs. 6 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada, quien contesta las acciones deducidas en su contra; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 40 y siguiente, rola presentación de la parte denunciante Habibeh Beitro.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante **Habibeh Breito** sostiene que la parte denunciada habría incurrido en infracción al artículo 3 letras d) y e) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al vulnerar el derecho de todo consumidor a la seguridad en el consumo y el deber de evitar riesgos para éste. Ello por cuanto un tercero, sin su autorización y sin tener conocimiento de sus claves, accedió con su propio número de cédula de identidad y clave secreta, al estado de cuenta de su tarjeta de crédito Mastercard N°5218 9210 0053 6874, pudiendo así tomar conocimiento en detalle de sus operaciones, lugares que frecuenta, pagos

de cuentas de servicios, créditos automotrices y compras en general efectuadas con dicha tarjeta de crédito.

Segundo: Que, la parte denunciada **Banco Santander-Chile**, al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, señala que la denuncia debe ser rechazada, con costas, por no existir infracción alguna a la Ley N° 19.496. Ello por cuanto, Banco Santander frente a los hechos denunciados reaccionó de manera absolutamente pronta, de manera que el cliente obtuviera una respuesta clara y reconfortante acerca del tema que lo aquejaba. Asimismo, el Banco ha manifestado una constante diligencia en la prestación de sus servicios, sin que un hecho excepcional, como el denunciado en autos, pueda llevar a afirmar lo contrario. Señala que el Banco se ha preocupado en todo momento de brindar a sus clientes un sistema de seguridad que cumpla con los estándares internacionales en la materia, contratando los mejores Servicios de Informática y Softwares de Seguridad, que ayudan a mantener la privacidad de los datos a través de encriptaciones SSL de 128 Bits, que aseguran en la mayoría de los casos, que la información no pueda ser leída ni intervenida por terceros. De la misma forma, se ofrece a los clientes la llamada “superclave” que cumple con altos estándares de seguridad. Que, no obstante todas aquellas precauciones no pueden pretender toda eventualidad, ya que el derecho a la seguridad, invocado por el denunciante, no puede consistir en la eliminación de todos los riesgos de un producto o servicio, ya que ello sería prácticamente imposible. Finalmente señala que, no se puede hacer responsable al Banco por el hecho denunciado, en tanto es un hecho excepcional y en el cual no hubo un actuar negligente sino que una falla de sistema que queda en el terreno de lo imponderable, y que además sería patente la diligencia con que actuó el Banco frente al reclamo del denunciante, toda vez que desplegó una serie de actos de reparación de modo que el servicio fue normalizado en muy poco tiempo.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Habibeh Beitro** rinde la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 a 4, correo electrónico enviado por Juan Eduardo Iñiguez G. al denunciante con fecha 3 de junio de 2013, en el que le informa que al revisar estado de cuenta de tarjeta de crédito le apareció el estado de cuenta de su tarjeta; y 2) A fs. 5, correo electrónico enviado con fecha 8 de julio de 2013 por ejecutiva de Banco Santander al denunciante, por el cual explica lo ocurrido con el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante; **documentos que no fueron objetados por la denunciada.**

En tanto, la parte denunciada de **Banco Santander- Chile** rindió a fs. 23 y 24, copia de registro de Servicio de Atención al Cliente, que da cuenta de respuesta y explicación entregada al denunciante en el mes de julio de 2013 por requerimiento efectuado con fecha 6 de junio del mismo año; **documento no objetado por la parte contraria.**

Cuarto: Que, del mérito del proceso aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos, los siguientes: 1) Que el día 3 de junio de 2013 el denunciante recibió un correo electrónico proveniente de otro cliente del Banco, quien le informó que, revisando el estado de cuenta de su tarjeta con su propia clave, se habría encontrado con otro estado de cuenta, en la especie, con el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante; 2) Que, el denunciante formuló el respectivo reclamo con fecha 6 de junio de 2013 y éste fue contestado por el Banco con fecha 8 de julio de 2013.

Quinto: Que, de los documentos acompañados a fs. 5, 23 y 24, aparece que el Banco denunciado, contestó con fecha 8 de julio el reclamo efectuado por el denunciante, ofreciéndole sus disculpas por la situación por él denunciada y agrega que, se trató de un evento excepcional, de alcance muy limitado y sobre el cuál el protocolo de seguridad operó prontamente; que se bloqueó de inmediato los accesos al servicio, los que

volvieron a quedar disponibles una vez que se tuvo confirmación de que se había normalizado el servicio.

Sexto: Que, teniendo presente, que efectivamente un tercero accedió con su propio número de cédula de identidad y clave secreta al estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, ello da cuenta de una falta de seguridad en la entrega del servicio, toda vez que la información que el estado de cuenta contenía, que es de carácter confidencial y privado, estuvo a disposición y conocimiento de terceros. En consecuencia, correspondía a la parte denunciada acreditar en autos, que ello se trató de un hecho excepcional como lo señala en los descargos, lo que en la especie no ocurrió, ya el Banco denunciado sólo se limitó a acompañar copia de la respuesta entregada al denunciante, respecto al reclamo planteado, pero no probó sus dichos en cuanto a las medidas de seguridad que dice tener implementadas, como a la diligencia en la solución del problema.

Séptimo: Que, cabe hacer presente, además, el hecho que el Banco entregara una respuesta al denunciante respecto a lo ocurrido un mes después de formulado el reclamo, a juicio del Tribunal no constituye un actuar diligente respecto del consumidor, ello especialmente por cuanto producto del actuar infraccional del Banco denunciado, la información financiera reservada del cliente al quedar expuesta al conocimiento de terceros, quedaba susceptible de ser utilizada en algún eventual fraude bancario, lo cual razonablemente inquietaba al cliente. Atendido lo anterior y teniendo presente la obligación establecida en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, en el caso de empresas financieras debe entenderse como la obligación de tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas fraudes y que éstas no pueden desentenderse de la responsabilidad de otorgar un servicio seguro, todo ello permite a esta sentenciadora concluir que efectivamente Banco Santander-Chile incurrió en una

conducta en contravención a lo dispuesto en la letra d) del artículo 3 de la Ley del Consumidor.

Octavo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 6 y siguientes interpuesta en contra de Banco Santander-Chile.

b) En el aspecto civil:

Noveno: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, corresponde determinar la procedencia y monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo: Que, el demandante por concepto de daño emergente demandó la suma de \$500.000, suma que el Tribunal rechaza por no existir en autos documentos que acrediten su monto y procedencia, y por corresponder a gastos que se comprenden dentro de las costas del juicio.

Décimo Primero: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño moral, del análisis del proceso, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que el demandante efectivamente sufrió un menoscabo moral, entendiéndose en este caso como la molestia sufrida por el acceso que tuvo un tercero a su información privada, reservada y confidencial, lo cual lesiona el legítimo derecho a la privacidad de sus movimientos y transacciones de su tarjeta de crédito, como asimismo en la inquietud sufrida frente a la posibilidad de verse expuesto a un eventual fraude bancario, razón por la cual se acoge la demanda civil por este concepto regulándose la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar **Banco Santander-Chile** a don **Carlos Jorge Habibeh Beitro** en la suma de **\$800.000**.

Décimo Segundo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando precedente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de Mayo de 2013, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3 letra d), 12, 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a **Banco Santander-Chile**, representado legalmente por don Claudio Melandri Hinojosa, a pagar una multa de **15 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículo 3 letras d) y e) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 6 y ss. por don Carlos Jorge Habibeh Beitro en contra de **Banco Santander-Chile**, representado legalmente por don Claudio Melandri Hinojosa, obligándosele a pagar la suma de **\$800.000** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo segundo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor
en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

