

Recoleta, veintidós de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS:

La querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 13 y sgtes.; la declaración indagatoria de fs. 18 y 19; y el acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 148 y sgtes., y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que mediante escrito de fs. 13 y sgtes. doña **MARIA ISABEL SOLIS ESQUIVEL**, analista de sistemas, cédula de identidad N° 15.359.430-9, domiciliada en Pasaje Manganeso N°435, comuna de Recoleta, dedujo denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER-CHILE S.A.**, representado por don Claudio Bruno Melandri Hinojosa, ambos con domicilio en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago. Su pretensión se sustenta en el hecho de haber sufrido una estafa desde su cuenta corriente, siniestro que no fue cubierto por el seguro de fraude contratado a través de esa institución financiera, afectando su derecho a una reparación e indemnización adecuada y oportuna, lo que contraviene el artículo 3 e) de la Ley 19.496. Demanda una indemnización de \$800.000 más interés por los daños sufridos.

2.- Que doña María Isabel Solís en su comparecencia ante este Tribunal de fs.14 y 15, ratificó las acciones deducidas en contra de Banco Santander. Señaló que el día 6 de marzo de 2018, la contactó por la página web de Yapo.cl y telefónicamente, don Nicolás Mansilla Villarroel, quien se mostró interesado en comprarle una conservadora de alimentos, que ofrecía a través de dicha página por un monto de \$180.000.-. Con el propósito concretar la venta, le entregó sus datos personales, nombre, rut, número de cuenta corriente y correo electrónico, para que el interesado le transfiriera los fondos a su cuenta bancaria. Luego de un par de horas, esta persona la llama a su celular, para decirle que su cónyuge se había equivocado, ya que transfirió \$800.000 a su cuenta. Al constatar que dicha suma se encontraba en su cuenta corriente, procedió a devolverla a una cuenta del Banco Estado a nombre de Batían Jamet Carrasco.

La denunciante manifestó, que como el supuesto comprador no la contactó al día siguiente, llamó al Vox del Banco, donde le confirmaron que el

RECOLETA
PRIMER JUZGADO DE
SECRETARIO
RECOLETA
SECRETARIA

día 6 de marzo, se efectuó un avance desde su tarjeta de crédito Mastercard de \$800.000.- hacia su cuenta corriente y en ese momento se dio cuenta que había sido víctima de un ciberfraude. No se explica cómo ésta persona, ingresó a su página web del banco con su clave, la cual no entregó, primero, esta persona eliminó el servicio de notificaciones móviles y luego efectuó el avance desde su tarjeta de crédito Mastercard hacia su cuenta corriente. Explicó, que como le eliminaron el servicio de notificaciones, no se pudo percatar de la transferencia a su cuenta corriente desde su tarjeta de crédito.

Enseguida se comunicó con el Banco Santander, para activar el seguro de fraude, donde le indican que previo a ello debe hacer la denuncia ante la PDI. Luego de varios inconvenientes con el Banco, entre estos error en el número de póliza, le informan que el seguro no se hará efectivo, ya que no se observa un robo o captura de sus claves.

La señora Solís, especificó que su pretensión es que el Banco Santander, por medio del seguro de fraude, le restituya el monto defraudado, ya que fueron vulnerados los sistemas de seguridad, considerando que la transferencia desde su tarjeta a su cuenta corriente no la efectuó ella, como tampoco eliminó el servicio de notificaciones móviles.

3º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba, se llevó a efecto con la asistencia de doña María Isabel Solís Esquivel y de la habilitada de derecho doña María José Marchant Ruiz- Tagle, en representación de Banco Santander, cuya acta rola a fs.156 y sgtes. en autos.

La denunciante y demandante ratificó sus acciones en todas sus partes, con costas.

A su turno, la parte del Banco Santander contestó la querrella y demanda civil por escrito, acompañado en autos a fs.120 y sgtes. y solicitó el rechazo de la querrella y demanda en todas sus partes, con costas, por no existir infracción alguna a la Ley 19.496. En síntesis, alegó lo siguiente:

“Ausencia de requisitos mínimos de cualquier querrella infraccional y libelo, que impiden que la acción prospere.”

Señaló que la acción omite enunciar las normas que habrían sido infringidas por el banco. Que la acción infraccional **confunde la responsabilidad que tendría la aseguradora Zurich**, con aquellas del Banco, exigiendo reparación a su representado, correspondiéndole a la aseguradora, ya que el contrato de seguro lo celebró con esta última. Sin perjuicio de ello, explicó que el seguro contratado por la clienta no cubrió la supuesta suma defraudada, en atención a que la transacción fue realizada voluntariamente por la Sra. Solís, quien personalmente ingresó y verificó todos los medios de seguridad disponible para efectuar la operación, ahora no reconocida, la cobertura de la póliza abarca las transferencias electrónicas efectuadas por

CERTIFICADO QUE EL ORIGINAL SE ENCUENTRA EN LA COPIA ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA



terceros no autorizados, situación que no ocurrió en la especie, ya que fue la misma clienta quien realizó las operaciones. A su juicio, cualquier conflicto que se suscite entre la clienta y Zurich, es ajeno al Banco.

Menciona, además, otros vicios formales como por ejemplo ausencia de fecha de los eventos o individualización de la cuenta corriente o tarjeta de crédito, en que incurrió la demandante.

“El supuesto engaño que afectó a la clienta nos es imputable al Banco, sino al actuar de terceros y a la propia Sra. Solís.”

Advierte que aunque la actora acredite que terceros- usando una clave secreta que es de su exclusiva responsabilidad- accedieron al sitio web del Banco, y que estos habrían efectuado un abono desde la tarjeta de crédito a su cuenta corriente, igualmente tales montos se habrían quedado en la cuenta corriente de la clienta, si ésta no los hubiera transferido voluntariamente a terceros. Le imputa a la Sra. Solís una manifiesta falta de cuidado en la administración de sus productos bancarios ya que se aprecian varias situaciones al menos sospechosas a juicio de la querellada, que deberían haber alertado a la actora que estaba siendo víctima de un engaño. Que un tercero desconocido respecto del cual no se tiene relación alguna deposite \$620.000 más que el monto acordado, y que luego solicite la devolución del monto completo, -a una cuenta que ni siquiera corresponde al nombre entregado por este tercero, según se aprecia en la declaración indagatoria de la contraria- debería haber sido suficiente para, aunque sea corroborar los datos con el Banco o certificar que el abono corresponde a una transferencia.

Que la misma página de internet de yapo.cl, entrega consejos de seguridad a sus usuarios para no caer en engaño de supuestos compradores, instando a investigar al comprador, en especial si se observa un marcado interés en obtener datos personales y bancarios para hacer una transferencia. Así agrega, bastaba, al consultar cualquier movimiento, ya sea de la aplicación del banco o en su página web, donde se detalla el monto de la operación y su descripción, para que la clienta se hubiera dado cuenta de que se trataba de un super avance, tanto más, que la señora Solís se encontraba familiarizada con dicha operación, ya que días antes, había solicitado un super avance desde la misma tarjeta de crédito a su cuenta corriente. Por otra parte añade que en su caso, que el modus operandi, que habrían utilizado los supuestos delincuentes para engañar a la Sra. Solís es de público conocimiento, y que ella misma reconoce, corresponde al popular *“el cuento del tío”*, siendo que al respecto existen múltiples publicaciones en los medios de prensa y campañas publicitarias para evitar que este tipo de fraudes prosperen, por cuanto, que la actora haya accedido a lo exigido por el supuesto comprador no es imputable al Banco Santander, toda vez que actuó conforme a sus obligaciones contractuales,

CERTIFICO QUE EL ORIGINAL DEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

lo que inmediatamente debió hacer, era verificar la veracidad de la supuesta transferencia de fondos que habría realizado previamente esta persona.

También, señaló que si la misma cliente efectuó voluntariamente la transacción, indicando los datos de seguridad que son de su exclusivo conocimiento, se debe hacer referencia al artículo 1546 del Código Civil, en cuanto a que los “contratos deben ejecutarse de buena fe...”, lo que, a su juicio, en este caso, la buena fe, se trataría de un estado ético, de modo que el sujeto que opera en virtud de un error o de una situación de ignorancia, no es merecedor de la protección.

“Banco Santander no ha infringido la Ley N° 19.496”

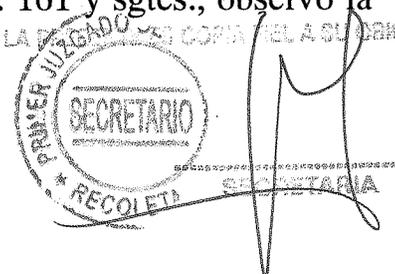
Al respecto, argumentó que la actora no señaló las normas que habría infringido, ni tampoco la manera en que el Banco habría vulnerado sus derechos. La parte denunciada, niega que terceros hayan accedido al portal web de la clienta y hayan efectuado movimientos bancarios entre sus productos, por lo cual la efectividad de este hecho deberá ser acreditado por la actora según lo dispuesto en el artículo 1698 del CC. Afirmó, que la clienta, es la responsable de la custodia de su clave secreta, y debe informar inmediatamente al Banco, cuando crea que terceros han descubierto su clave. Además, el Banco dispone de una alta gama de mecanismos de seguridad, a disposición de sus clientes, para evitar fraudes y prestar un servicio seguro. Considera que, que las supuestas operaciones no reconocidas por la actora en sus productos bancarios y las respectivas transferencias electrónicas tiene su causa directa en la credulidad y propia falta de diligencia de la misma.

En lo que respecta a la demanda civil, deducida por la actora, observó, que es incompleta, ya que no explica, los fundamentos de derecho en que se basa su pretensión, no indica las normas supuestamente infringidas por su representada, lo que constituiría una infracción al debido proceso y a su derecho a defensa. A su juicio, no podría configurarse negligencia en su actuar, eximiéndose de toda responsabilidad, por corresponder a acciones de terceros y por la conducta incauta de la propia demandante.

En cuanto al daño emergente reclamado, por la suma de \$800.000.-, señaló que corresponde al abono desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente, es decir, entre los mismos productos bancarios de la Sra. Solís, por lo que de ningún modo existió una disminución o pérdida en el patrimonio de la demandante, sino hasta que ésta voluntariamente transfirió dichos fondos a terceros.

A continuación, las partes rindieron prueba documental, la demandante agregó antecedentes de fs.153 a fs. 155 y ratificó la documentación de fs. 1 a fs. 12, en tanto, la demandada acompañó documentos de fs. 30 fs.119 de autos, de los cuales la demandante por escrito de fs. 161 y sgtes., observó la

CERTIFICO QUE LA FOTOCOPIA ES UNA COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

póliza colectiva de seguro de fraude de fs.47 y sgtes., por no corresponder a la contratada por la Sra. Solís.

La demandante también ofreció prueba testimonial, con la comparecencia de don Juan José Duarte González, tachado por la contraria, por la causal del artículo 358 N°1, del Código de Procedimiento Civil, en cuanto a que el testigo es el cónyuge de la actora.

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que previo a resolver el asunto de fondo deducido en autos, el Tribunal debe pronunciarse primero acerca de la tacha del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, formuladas por la demandada en contra del testigo presentados por la demandante.

Al respecto, este sentenciador no hará lugar a la tacha formuladas por la contraria, toda vez que el artículo 14 de la Ley N° 18.287, stable Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, lo faculta para examinar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

6°.- Que, ahora, de lo relacionado, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3° d) y 23, de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **BANCO SANTADER –CHILE S.A.**, incurrió en alguna falta de servicio, conforme al mérito de la denuncia realizada por la consumidora.

7°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 3°:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

Artículo 23°:

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.

CERTIFICADO QUE LA COPIA DEL PRESENTE ES FIDEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE FISCALÍA LOCAL
SECRETARÍA

RECOLETA



8º.- Que entre las alegaciones expuestas por la contraria en su presentación de fs.120 y sgtes., al contestar la demanda deducida en su contra, resulta pertinente puntualizar y dejar por establecido los siguientes aspectos:

- a) argumentó que las acciones deducidas en su contra, carecen de los requisitos mínimos de cualquier querrela infraccional y libelo, que impiden que prosperen. En este sentido, la misma Ley del Consumidor en su artículo 50 C, solo establece el requisito que la denuncia, querrela o demanda se presente por escrito, liberando al consumidor de otras exigencias formales, e incluso le permite comparecer personalmente sin patrocinio de abogado habilitado, ello entendiendo que en la relación proveedor - consumidor, este último es la parte más débil de la relación y por tanto ante este desequilibrio, se hace necesario otorgarle mayores facilidades para que pueda acceder a la justicia ordinaria.
- b) que la demandada, también refiere a que la responsabilidad infraccional que le ha querido imputar la denunciante, no le empece, ya que el contrato de seguro lo celebró con la aseguradora Zurich. Al respecto, conforme al artículo 43 la Ley 19.496, en materia de prestación de servicios, faculta al consumidor a dirigir su acción en contra del proveedor que actué como intermediario, al prescribir que deberá responder directamente por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. En efecto, el banco no puede desentenderse de su responsabilidad y limitarla por la existencia de un contrato de seguro, de hecho corresponde a un servicio que normalmente ofrece a sus clientes. En la práctica, a través de sus ejecutivos de cuentas o su página web, venden dichos seguros de fraudes, cuya prima mensual, es descontada precisamente desde la cuenta corriente, que el cliente mantiene con el banco. Así, tal como se observa a fs. 33 de autos, en el estado de cuenta corriente de la Sra. Solís, que el día 6 de marzo de 2018 se le hizo un cargo por el seguro de fraude contratado a través del Banco Santander.

9º.- Que, habiendo despejado precedentemente, que las acciones dirigidas en contra del Banco Santander son plausibles, el Tribunal procederá a examinar las probanzas rendidas y agregadas en autos en el comparendo de contestación y prueba, con el propósito de verificar si la denunciada efectivamente infringió los preceptos legales señalados en la fundamentación 6º de este fallo.

10º.- Que a fs.33 y 34 de autos, la parte denunciada de Banco Santander, acompañó la cartola (146) de Cuenta Corriente de doña doña María Isabel Solís Esquivel, con las transacciones efectuadas entre el 28/02/2018 al

RECOLETA



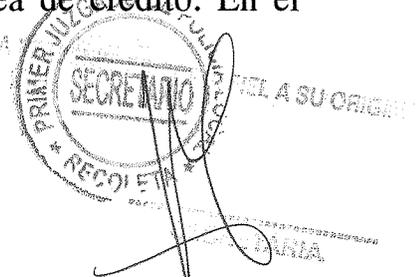
29/03/2018, sin observaciones de la parte demandante, en la que se constata lo siguiente:

- a) que el día 6 de marzo se realizó un abono crédito de \$800.000.-en la cuenta corriente de la Sra. Solís desde su tarjeta de crédito.
- b) Que el día 7 de marzo se verifica un cargo en la cuenta corriente por la suma de \$800.0000.-, correspondiente a una transferencia efectuada por la señora Solís, por internet a otro banco.
- c) Que también se observa otra operación similar realizada el día 5 de marzo, por un abono crédito de \$450.000.- efectuado desde la misma tarjeta de crédito N°800017874230, de la demandante.
- d) Que todas las transacciones mencionadas se realizaron en días hábiles.

11°.- Que a fs. 11 de autos, se observa el correo electrónico enviado por el Banco Santander, el día 6 de marzo, a las 15:56:42, a su clienta doña María Isabel Solís, donde le informa “que con fecha 06-03-2018 15:56:38 realizaste una eliminación del Servicio de Notificaciones móviles. De ahora en adelante este servicio se ajustará a esta nueva configuración.”

12°.- Que, el Banco Santander mediante correos electrónicos acompañados a fs.30 y sgtes., informa el resultado de su investigación, acerca del requerimiento formulado por la Sra.Solis. En síntesis, concluyó que los **hechos denunciados no constituyen una vulneración a los sistemas de seguridad** implementados por el Banco Santander Chile para evitar fraudes en el uso y/o transacciones realizadas a través de su plataforma digital, y/o en la utilización de sus productos en transacciones electrónicas, en consecuencia afirmó que no revisten un patrón de fraude sufrido por el Banco. Confirmó que, la transacción reclamada (transferencia a terceros), se registró con el ingreso de la clave de internet de cuatro dígitos, la cual es solo conocida por la Sra. Solís, y para la validación de esta, ingresó además las coordenadas de su tarjeta superclave.

En cuanto al seguro de fraude, señaló que los antecedentes y denuncia fueron enviados a la Compañía de Seguros Zurich Santander, quienes rechazaron el siniestro, en razón a que en los hechos relatados por la recurrente, se detectó que el fraude en el cual se vio involucrada, no existiría un robo o captura de sus claves, por lo que no se encuentra cubierto por la póliza contratada. El seguro de fraude, tiene como finalidad cubrir aquellos siniestros donde un tercero, no autorizado, obtiene de manera fraudulenta los números de identificación, códigos y/o claves de seguridad para posteriormente **transferir o realizar compras y/o giros** desde su tarjeta de crédito o cuenta corriente, es decir, para desviar fondos desde su cuenta corriente o línea de crédito. En el



RECOLETA

caso particular, es el mismo asegurado quien realizó la transferencia, sin existir un robo o captura de sus claves por parte de terceros.

13°.- Que en este mismo sentido, los liquidadores oficiales de siniestro de la Corredora de Seguros Santander, en su carta de fs. 45 y 46 dirigida a la denunciante, junto con indicar lo expuesto precedentemente, informan que los hechos descritos por la clienta, no se encuentran dentro de los casos cubiertos por ninguna de las dos pólizas contratadas, póliza colectiva N° 5000000277, ni póliza individual N° 5500486369.

14°.- Que al respecto examinadas las pólizas colectiva e individual, acompañadas a fs.47 y sgtes. y a fs.162 y sgtes.,respectivamente, se desprende que las coberturas de ambos contratos de seguro de fraude coinciden, al señalar que cubre los **daños patrimoniales** que provengan del **uso indebido** o fraudulento, por parte de **terceros no autorizados**, de las identificaciones permitidas por el banco Santander para realizar transferencias de fondos desde la cuenta bancaria asegurada o línea de crédito asociada a esta. En lo que refiere a la cláusula sobre cobertura de tarjetas de crédito, señala que como consecuencia del robo, asalto, hurto, pérdida, extravío, uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad, el asegurado sufre **daño patrimonial** con motivo de un uso indebido o fraudulento, por parte de un tercero no autorizado, la compañía indemnizará al asegurado.

15°.- Que en consecuencia los hechos denunciados por doña María Isabel Solís no se enmarcan dentro de las hipótesis estipuladas en las pólizas de seguro contratadas. Conforme al análisis de las coberturas, el avance de crédito de \$800.000.- efectuado desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente, fue un abono que se mantuvo dentro de la esfera de su protección, por cuanto en estricto rigor no sufrió un daño patrimonial. Ahora en lo que respecta a la transferencia realizada a un tercero por el mismo monto, si bien aparentemente engañada, la hizo con su consentimiento, tal como lo señala en su declaración de fs. 18, utilizando su clave y autenticación, que se requiere para ese tipo de operaciones bancarias.

16°.- Que don Juan José Duarte González, en sus declaraciones solo se remiten a los dichos de doña María Isabel Solís, por cuanto no aporta nuevos antecedentes que permitan esclarecer los hechos denunciados.

17°.- Que, de acuerdo al mérito de autos y habiendo apreciado todos los antecedentes de la causa, según las exigencias de la sana crítica, si



bien, aparentemente la denunciante fue víctima de un fraude, por otra parte no se observa que haya empleado la debida diligencia y cuidado que los hombres ordinariamente usan en sus propios negocios, en razón a lo siguiente:

- a) que el depósito efectuado el día 6 de marzo en su cuenta corriente por la suma de \$800.000.-, especifica claramente que corresponde a un abono por crédito desde su tarjeta de crédito, información que también se puede verificar al ingresar al banco por internet, toda vez que la página despliega todos los movimientos bancarios tanto de la cuenta corriente como de la tarjeta de crédito, entre otros, transacción que tampoco se puede decir que era desconocida para la Sra. Solís, considerando que el día 5 de ese mismo mes, hizo un abono crédito por \$450.000. Además, el mismo día 6 de marzo, el banco le informó a su correo electrónico, que había realizado una eliminación del servicio de notificaciones móviles, correo que también se puede ver desde el celular.
- b) que la señora Solís en su declaración señaló que a la persona(Nicolás Mansilla Villarroel) supuestamente interesada en comprarle la conservadora de alimentos, le entregó todos los datos para que le hiciera la transferencia, contactándose con ella un par de horas después, indicando que ya la había realizado, pero que por error le traspasó la suma de \$800.000.-, pues, con todos esos antecedentes, se deduce que el contrato de compraventa se celebró efectivamente entre las partes, entonces bajo este supuesto, no se entiende porque la señora Solís le transfirió la totalidad del monto, y no retuvo los \$180.000.- que correspondía al precio del artefacto por ella vendido a Nicolás Villarroel.
- c) que el supuesto comprador le habría indicado que su cónyuge fue la que cometió el error al hacer la transferencia, sin embargo le solicita a la señora Solís, que la devolución la haga a nombre de otra persona, a lo menos se podría pensar, que tal solicitud era extraña.
- d) que a juicio de este sentenciador, dichos indicios estuvieron a la vista de la denunciante, como para percatarse que estaba siendo objeto de un fraude, pues, también los consumidores tienen un deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, tal como lo dispone, precisamente la Ley de Protección de los Consumidores.

18º.-Con todo, en opinión de este sentenciador, no se observan elementos de juicio suficientes, que permitan formarse la convicción de que el Banco Estado haya incurrido en una falta de servicio o en alguna contravención a las normas invocadas en el fundamento 7º de este fallo.



19º.- Que, en virtud a lo concluido anteriormente, el Tribunal rechazará la querrela infraccional de fs.13 y sgtes., y consecuencialmente la acción civil deducida en autos por doña María Isabel Solís Esquivel en contra del Banco Santander Chile ya que carece de fundamento fáctico y legal.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3º d), 23 de la Ley 19.496;

RESUELVO:

1.-No ha lugar a la tacha formulada por la contraria en el comparendo de contestación y prueba.

2.- Que se desestima la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 13 y sgtes., deducida por doña María Isabel Solís Esquivel, en contra del Banco Santander Chile.

3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese

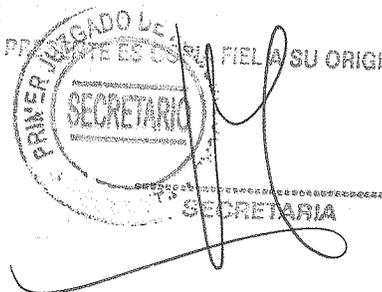
Regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 248.967-1

DECRETADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ TITULAR.

**AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA TITULAR.**

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA