

Rol N° 27.286-2018-1

Ñuñoa, veintidós de marzo de dos mil diecinueve



VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, por lo principal de **fs. 30**, don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, en su calidad de Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia en contra de **"BANCO SANTANDER CHILE"**, representado legalmente por don **MIGUEL MATA HUERTA**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bandera #150, comuna de Santiago. Funda su acción, dicho organismo estatal, por infracción a los artículos 3° inciso primero, letras a) y d), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a partir del reclamo efectuado por doña Mariel Eugenia Campusano Kellet, quien manifiesta que, el día 25 de enero del año 2018, terceros, sin su consentimiento, realizaron traspasos de dineros desde sus tarjetas de créditos hacia su cuenta corriente, sin ser advertida por el banco y causándole gran menoscabo. Añade el SERNAC que en esa época la Sra. Campusano vendía artículos de vestuario a través de internet, publicando su aviso en el portal web www.yapo.cl. Así, una potencial interesada en las prendas que comercializaba acudió a su domicilio particular y por tal motivo la Sra. Campusano le entregó su número de cuenta para que aquélla efectuara el depósito por el precio convenido, lo que aconteció a los pocos minutos, según los propios dichos de la afectada porque ella misma lo pudo verificar al revisar los movimientos registrados en su cuenta corriente. Con todo, al transcurrir unos pocos minutos recibió un nuevo llamado telefónico del supuesto cónyuge de la compradora indicando que se había equivocado al momento de transferir dinero por cuanto por equivocación había transferido la suma de \$1.800.000 a la cuenta corriente de la Sra. Campusano, por lo que le solicitó la devolución de ese monto. A raíz de ello la afectada ingresó a la sucursal virtual del banco y al percatarse que efectivamente ese monto aparecía en su cuenta, procedió a devolver el dinero al supuesto cónyuge mediante la misma operación. No obstante, sostiene el Servicio que la suma transferida no fue descontada, por ende la clienta del banco realizó una nueva transferencia por la misma cifra. Luego, la consumidora revisó sus tarjetas de crédito y cayó en cuenta de que las transferencias fueron realizadas

desde sus tarjetas Visa Platinum y Visa Dorada a su cuenta corriente, por lo que dedujo que un tercero, sin su autorización y sin que ella entregara sus claves secretas, ingresó a su cuenta y transfirió el dinero entre los distintos productos contratados con el banco signado. De esta forma la clienta se comunicó con el VOX del Banco Santander (servicio de atención al cliente), informando del caso a personal de la empresa, entregando el banco como respuesta que la Sra. Campusano había sido víctima de fraude o estafa, por lo que la afectada pidió no liberar las transferencias realizadas, pero de igual forma se llevaron a efecto. Ante la negativa respuesta de la entidad bancaria, al día siguiente (26 del mismo mes) la clienta dejó constancia policial en la 18° Comisaría de Carabineros de Ñuñoa, siendo remitidos los antecedentes del caso a la Fiscalía Local respectiva. En tanto, con fecha 19 de febrero de ese mismo año, la afectada decidió concurrir a las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor, registrándose su reclamo en el Formulario Único de Atención de Público bajo el N° R2018M2034677. En la instancia de mediación, Banco Santander entregó su versión de los hechos con fecha 01 de marzo, en el siguiente tenor: *"Cabe señalar que, no le asiste a Banco Santander responsabilidad en los hechos, dado que no existe evidencia de haberse vulnerado algún sistema de seguridad del banco, por el contrario se trata de transacciones realizadas con ingreso de claves secretas y Súper Clave, cuya obligación de uso, custodia y resguardo, conforme a la normativa vigente, corresponde al cliente"*. En otros términos, sin solucionar el reclamo formulado por la consumidora, atribuyéndola toda la responsabilidad por el eventual fraude del que había sido víctima la clienta. En este contexto, sostiene el Servicio que la pretensión de la empresa consiste en imputarle a la consumidora la culpa por los giros bancarios en cuestión, sobre la base de una presunción infundada que se contradice con los deberes de buena fe que cada contratante debe observar en la ejecución de un contrato. A mayor abundamiento, el proveedor no ha demostrado, bajo ningún respecto, que se ha comportado con la diligencia debida en virtud del contrato celebrado con la Sra. Campusano. Por último, en la misma presentación, SERNAC aportó documentos rolantes de **fs. 1 a 29**. La acción aparece válidamente notificada a **fs. 46** de autos.

SEGUNDO: Que, a **fs. 53**, Emilio Pfeffer Berger, abogado, representando a Banco Santander Chile, prestó declaración indagatoria, señalando grosso modo, que el supuesto engaño que afectó a la clienta no es imputable al banco, sino al

actuar de terceros y a la propia Sra. Campusano, toda vez que ésta, transfirió voluntariamente los montos impugnados a terceros desconocidos, por lo que en ninguna circunstancia son atribuibles a su representada las consecuencias del presunto fraude que habría afectado a la clienta. Añade, que tampoco resulta efectivo que se hayan visto vulnerados los sistemas de seguridad del banco, pues la propia Sra. Campusano fue quien efectuó las transferencias impugnadas en forma voluntaria ingresando todas las validaciones de seguridad respectivas. En tal sentido su representada no ha incurrido en ninguna infracción a la ley del ramo, pues en todo momento cumplió cabalmente con las obligaciones que impone dicha ley, y con aquellas estipuladas en el contrato celebrado con la clienta. Por último, reitera que el banco dio cumplimiento no sólo a sus obligaciones legales, sino que también actuó rectamente y no le aqueja ninguna responsabilidad en los asuntos expuestos en la denuncia infraccional.

TERCERO: Que, convencida que terceros vulneraron la seguridad del banco, toda vez que extraños ingresaron a su cuenta corriente y a las tarjetas de créditos asociadas, por lo principal de **fs. 111**, Mariel Campusano Kellet, técnico en turismo, domiciliada en Av. Granada #2173, Dpto. 704, comuna de Ñuñoa, se hizo parte en la causa para todos los efectos legales. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra del proveedor denunciado, por cuanto fue víctima de fraude sin que hasta la fecha Banco Santander se haya hecho cargo del asunto. Argumenta su pretensión en atención a la vulneración de sus derechos conforme a la ley del consumidor, debido a que tras ser contactada vía telefónica por un desconocido interesado en una venta de artículos de vestir publicada en la página web "www.yapo.cl". Tal persona era el supuesto cónyuge de una mujer que la visitó personalmente en su hogar, a quien le entregó sus datos para proceder al pago. Asegura que tras constatar que en su cuenta corriente se había abonado el total del precio pactado, le entregó los productos a la desconocida, quien se retiró del edificio al instante. Añade que al cabo de unos minutos fue llamada nuevamente por el mismo sujeto, quien le indicó que por error transfirió dos montos de \$1.800.000, exigiéndole la devolución de ambas transferencias, así que la actora devolvió el dinero sobrante. Concluye sosteniendo que un rato después de transferir dos veces a terceros, revisó sus tarjetas de crédito VISA, percatándose que los montos que había transferido correspondían a súper avances desde sus plásticos hacia su cuenta corriente y se

contactó con el Servicio al Cliente de la empresa denunciada sin que le dieran solución a su problema. A continuación, solicita a título de indemnización de perjuicios la suma de \$3.900.000, por daño emergente; \$800.000, por lucro cesante; y \$2.000.000, por daño moral; más reajustes e intereses, con expresa condenación en costas. En el tercer otrosí confirió patrocinio y otorgó poder a la abogada doña Valeska Morales Cisternas. Dicho libelo aparece válidamente notificado a **fs. 118** de autos.

CUARTO: Que, a **fs. 246**, rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado Gonzalo Donoso Rojas, en representación del Servicio Nacional del Consumidor; de la abogada Valeska Morales Cisternas por la demandante Mariel Campusano Kellet; y de la abogada María Fernanda González Tobar, representando a la parte denunciada y demandada civil del Banco Santander Chile. SERNAC ratificó acciones impetradas, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con costas. La demandante hizo lo propio, mientras que la parte del Banco signado contestó por escrito acciones intentadas en su contra, según consta a **fs. 24** y siguientes. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En cuanto a los documentos, SERNAC reiteró antecedentes acompañados de **fs. 1 a 29**; la demandante aportó documentos de **fs. 57 a 110**; y la parte de Banco Santander, solicitó tener por incorporada la documental agregada de **fs. 121 a 210**, los cuales fueron objetados y observados por la parte contra la cual se hicieron valer, según consta a **fs. 250 y 257**, respectivamente. No rindieron prueba testimonial. En relación con las peticiones, si bien es cierto la demandante formuló, pues consta a **fs. 263 y 264** información exigida a la demandada, no es menos cierto que en la audiencia celebrada a **fs. 278**, se tuvo por desistida de su petición a la actora de la diligencia de percepción. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 279**.

QUINTO: Que, pese a las inconsistencias evidenciadas en el relato entregado por doña Mariel Eugenia Campusano Kellet a su banco, al SERNAC y en su libelo, la decisión de la litis exige verificar si la empresa denunciada, al momento de generar las transacciones realizadas por la clienta desde su cuenta corriente, traspasando \$1.800.000 a dos de tres cuentas bancarias de terceros desconocidos, adoptó todas las medidas de resguardo necesarias para que las transferencias electrónicas se efectuaran por la titular; y de no ser así, determinar

la responsabilidad que le cabe al Banco Santander, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por éste, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la clienta-consumidora.

SEXTO: Que, en este orden de ideas, en la documental rendida por las partes involucradas en la especie, aun cuando gran parte fue objetada y observada se acredita que la clienta afectada, en forma libre y voluntaria, en primer lugar, le entregó información personal a una persona desconocida que supuestamente le compraría las prendas de vestir que ofertaba en la página de internet www.yapo.cl. Segundo, tras recibir una llamada telefónica del supuesto cónyuge de aquella mujer, asumió que por un error había sido depositada en su cuenta corriente una suma de dinero cuyo origen desconocía, razón por la cual procedió a devolver el monto a través de tres transferencias electrónicas desde su cuenta corriente a las cuentas bancarias de extraños (a saber, Jesús Sánchez, Alejandra Muñoz y Miguel Sánchez), aun cuando minutos después se percató que existían giros que ella no había efectuado en sus tarjetas de crédito Visa Platinum y Dorada administradas por el mismo banco denunciado, por ende, cortó inmediatamente el llamado y se comunicó con el área de servicio al cliente de Banco Santander -VOX-. Ahora bien, es dable puntualizar que las transacciones fueron efectuadas en el sitio web del banco, para lo cual se ingresó correctamente el Rut y la clave secreta de cliente, sólo conocida por la titular. Asimismo, se utilizaron las coordenadas entregadas por su tarjeta Superclave y clave 3.0 requerida para confirmar operaciones electrónicas. Al respecto, es importante destacar en cuanto a las transacciones supuestamente desconocidas por la afectada, ella misma reconoce que las realizó tras una llamada telefónica que recibió de una persona interesada (desconocida hasta entonces) en comprar el vestuario que había publicado en la aplicación virtual "Yapo.cl". En este sentido, fue la propia Sra. Campusano Kellet quien atendió en su vivienda a la compradora interesada en sus productos ofertados por internet, le dio los datos necesarios para que le transfirieran el dinero por esa venta (\$93.000) y pudo comprobar casi al instante que el pago estaba hecho al revisar su cuenta corriente. Pero que por extrañas circunstancias, a raíz de un llamado telefónico del supuesto cónyuge de la compradora -la misma persona que transfirió el monto pactado por la venta- le aseguró que habría realizado una transferencia por un valor mayor al acordado pidiéndole la devolución del exceso, aun cuando, se insiste en este punto, la afectada ya había comprobado que el total del dinero estaba depositado

en su cuenta. Pero, inexplicablemente, la afectada no avisó oportunamente a su Banco lo que estaba aconteciendo y devolvió ese dinero que "no le pertenecía", no una sino TRES veces. Tal como le reconoció a la denunciada en una de sus tantas comunicaciones vía mail (fs. 83): *"Recibí el llamado telefónico (que además tengo una grabación telefónica) y se me dijo que por error había enviado la suma de \$1.800.000 a mi cuenta dos veces. Al minuto de ingresar a la página y revisar y como no eran míos **OBVIO** que los tenía que devolver. Esas operaciones que hice fueron porque los montos de \$1.800.000 seguían apareciendo en mi cuenta. Hasta que logré percatarme que algo pasaba con mis tarjetas y alcancé a rescatar un monto sino hubiese sido mayor la suma".* En definitiva, queda de manifiesto que la Sra. Campusano Kellet fue persuadida por terceros tanto durante la visita a su domicilio como a través de una llamada a su teléfono celular, sin que levantaran sospechas en un principio, accediendo a información que sólo ella manejaba, lo que derivó en el traspaso de \$1.800.000 a la cuenta Rut del Banco Estado de tres extraños, pese a que solamente \$3.600.000 fueron autorizados, sin que hasta la fecha la investigación llevada a cabo por el Ministerio Público haya obtenido resultados concretos, salvo establecer que los nombres de los terceros a quienes la clienta transfirió el dinero no corresponden a sus cédulas de identidad.

SÉPTIMO: Que, con la denuncia de fs. 30, acorde al análisis de los hechos investigados y demás antecedentes agregados al proceso, habida especial consideración a la documental rendida, lo que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, le han permitido arribar a la convicción que los hechos que denuncia el Servicio Nacional del Consumidor carecen de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada, con plena certeza y validez las infracciones que le ha imputado en el caso subjudice a Banco Santander. En este contexto, no se ha demostrado que los montos reclamados habrían sido aparentemente sustraídos por parte de terceros malhechores, producto del uso indebido de dos tarjetas de crédito VISA cuya titular es la Sra. Campusano Kellet, perteneciente a la entidad bancaria signada. Esto es, no le consta a este juzgador y tampoco puede suponer que por el sólo hecho que la titular de una o más tarjetas de plástico afirme que nunca efectuó una determinada cantidad de transacciones, y que por consiguiente cualquiera sea la suma girada, sin su

consentimiento, ésta debe ser reembolsada por el banco sin lugar a objeciones, en atención a su actuar eventualmente negligente, desde el momento en que habrían fallado sus sistemas de seguridad para prevenir el supuesto uso fraudulento de sus tarjetas bancarias, dado que su titular niega rotundamente haber efectuado transacciones desde sus tarjetas VISA hacia su cuenta corriente, para finalmente "devolver" un monto considerable de dinero a perfectos desconocidos, mediante transferencias electrónicas a Banco Estado. Por consiguiente, ni el SERNAC ni la demandante pudieron acreditar que los movimientos registrados tanto en la cuenta corriente de la clienta afectada como en ambas tarjetas VISA de la misma, se efectuaron de forma irregular por terceros y por culpa imputable única y exclusivamente al proveedor, ya que no ha desvirtuado la circunstancia de que las operaciones electrónicas fueron realizadas por su titular, quien utilizó contraseña, clave secreta y súper clave; además, sus tarjetas VISA se encontraban activas al momento de realizar los movimientos objetados y no consta que Banco Santander haya sido alertado previamente por la clienta, aun cuando se trataba de altas sumas de dinero. Por tanto, es inviable establecer que el procedimiento que se debía observar para este tipo de operaciones no se cumplió a cabalidad, razón por la cual no cabe sino concluir que deberá dictarse sentencia absolutoria.

OCTAVO: Que, en consecuencia, doña Mariel Campusano Kellet fue víctima de un fraude o engaño, ya que terceros ajenos al Banco Santander a través de llamados telefónicos y entrevista personal la habrían convencido para entregar de manera totalmente voluntaria sus datos personales y devolver \$3.600.000 que no le pertenecían, permitiéndole a terceros malhechores apropiarse de dicha suma de dinero, la cual fue transferida a dos cuentas Rut del Banco Estado, cuyos titulares no correspondían a los nombres que le fueron entregados a la afectada el día de los hechos, siendo investigado el fraude en sede penal. Por tanto, no obstante el lamentable episodio sufrido por la consumidora, desde el instante que se introdujo toda la información requerida, que incluía datos sensibles que solamente la clienta conocía y su exceso de confianza, aumentada por sus deseos de cerrar un trato con desconocidos que le comprarían la ropa que ofertaba por internet, teniendo en cuenta, además, que la afectada (i) pudo comprobar en el minuto que el pago por la ropa vendida estaba depositado en su cuenta; (ii) al revisar sus cartolas y movimientos pertenecientes a su cuenta corriente (fs. 123), se colige que la Sra. Campusano Kellet está bien informada y conoce sobremanera cómo funciona el

sistema de pagos, depósitos y transferencias, pues regularmente utiliza su cuenta bancaria para tales efectos. Sobre estas últimas, en todas ellas se detalla no sólo que corresponde a una transferencia electrónica sino que además se individualiza a la persona que la realiza; y, (iii) es incomprensible que la clienta no fuera capaz de poner sobre aviso a su banco de lo que ocurriría en esa ocasión. Probablemente, habría evitado que se desencadenaran aquellos desafortunados acontecimientos que la aquejan hasta hoy. Sin embargo, el padecimiento de la consumidora no le incumbe bajo ningún aspecto a la parte denunciada de Banco Santander.

NOVENO: Que, sin perjuicio de todo lo anterior, cabe aclarar que la entidad bancaria que autoriza o rechaza las transferencias de dinero, como lo fue en la especie, no es el banco que administra la cuenta de origen (Santander) sino el banco que maneja la cuenta del destinatario (Estado) Entonces, la parte demandante erra notablemente en su planteamiento al momento de observar la prueba a fs. 254, dado que no tiene injerencia alguna el proveedor denunciado en la decisión de aceptar o rechazar transacciones a cuentas corrientes de terceros.

DÉCIMO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este juzgador y que se deja expuesta en los párrafos precedentes, la acción civil incoada en el caso sublite deberá ser desestimada en todas sus partes, sin costas.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; artículo 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

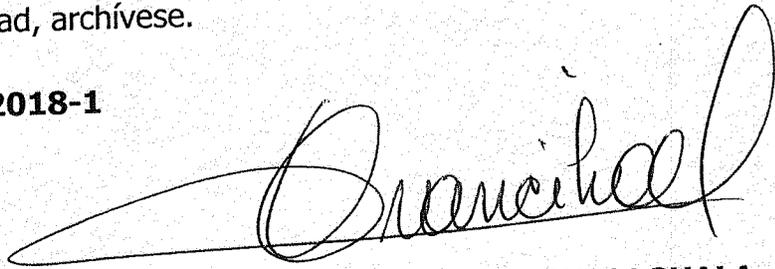
1.- Que, **no ha lugar** a la denuncia de lo principal de fs. 30. En consecuencia, se absuelve a **"BANCO SANTANDER CHILE"**, representado legalmente por don **MIGUEL MATA HUERTA**, ya individualizados, de cualquier responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

2.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 111.

3.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 27.286-2018-1



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-**

