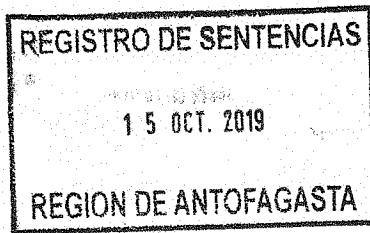


Antofagasta, cuatro de enero de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y nueve y siguientes, comparece doña ALEJANDRA CAROLINA ALVARADO VILCHES, chilena, casada, contador auditor, cédula de identidad N° 13.189.405-8, domiciliada en calle Oficina Petronila N° 170, casa 22, Condominio Bordemar V, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para los efectos del artículo 50 inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por doña CLAUDIA LAGUNA ARAYA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 1590, Antofagasta, fundada en las argumentaciones de hecho y de derecho que expone. Señala la compareciente que el día 12 de agosto de 2018, a través de la aplicación www.yapo.cl, realizó una publicación para vender un televisor marca LG, de 43" en mal estado, en la suma de \$45.000.-, y a eso de las 18,39 horas recibió un mensaje a través de whatsapp de un interesado en el producto, el que se identificó como Christian Araya, quien le indicó que quería dejar pagado el televisor para que no lo siguiera ofreciendo, expresándole que era de Calama y que haría el retiro el día miércoles 15 de agosto pues él venía a Antofagasta. Agrega que a las 18,39 horas la llamó por teléfono acordando que el televisor se lo vendería en \$40.000.-, y le pidió sus datos para hacerle una transferencia electrónica, y ella le indicó que su cuenta corriente era la N° 65613581 del Banco Santander, su RUT y correo electrónico, así como también la dirección de su casa para efectuar el retiro del producto, diciéndole que le avisaría cuando hiciera el depósito para revisar y quedar listos con la venta. Manifiesta que a las 21,05 horas de ese día domingo 12, el tercero le envió un comprobante de transferencia del Banco Estado por la suma de \$690.000.-, y la llamó por teléfono indicándole que la persona que realizó la transferencia se había equivocado en el monto depositando \$650.000.- demás, por lo que le solicitó insistentemente que le transfiriera la diferencia ya que eran pagos de los trabajadores remitiéndole los datos para que hiciera la devolución de la señalada diferencia, por lo que ella ingresó a la página web del banco y efectivamente vio un abono de \$690.000.-, operación que repitió varias veces y pudo corroborar en todas las oportunidades que el dinero efectivamente estaba transferido y no era un saldo contable sino que efectivo, por lo que no tuvo otra opción que realizar la transferencia de los \$650.000.- a las 21,21 horas pues no era su dinero, y a las 21,38 horas la contacta nuevamente la misma persona quien le indicó que el señor que hizo la transferencia le había realizado un nuevo depósito a su cuenta por error, expresándole que su número de cuenta había quedado registrado como cuenta frecuente, y le envió un nuevo comprobante de transferencia del Banco Estado por un monto de \$490.000.- a las 21,36 horas, y nuevamente la llamó insistentemente para que le transfiriera el dinero, a lo que ella le expresó que era raro lo que estaba ocurriendo y que tenía que revisar nuevamente, y al observar su cuenta corriente efectivamente vio el abono de \$490.000.- hecho a las 21,36 horas, y a las 22,10 horas le devolvió el dinero a la cuenta que le habían proporcionado anteriormente. Expresa que el día

lunes 13 de agosto, a eso de las 00,02 horas le llegó un aviso del Banco Santander indicándole que el 12 de agosto de 2018 a las 21:02:07 horas ella había realizado la eliminación del Servicio de Notificaciones Móviles, procedimiento que niega absolutamente haber efectuado, y el día martes 14 de agosto, al querer realizar una compra, se percató que no tenía saldo en su cuenta y al revisarla comprobó que se habían hecho movimientos desde su tarjeta de crédito por un monto de \$690.000.- y de su línea de crédito un sobregiro por \$490.000.-, los que fueron abonados a su cuenta corriente, comprendiendo recién todo lo que había sucedido. Agrega a lo anterior que posee un seguro de fraude en el Banco Santander por lo que, el 20 de agosto de 2018, realizó una denuncia otorgándose al siniestro el N° 0110082, y luego de algunas gestiones el 6 de septiembre, mediante correo electrónico, el seguro le informa que no corresponde el pago del siniestro ya que éste no está cubierto por la póliza debido a que las transferencias fueron efectuadas por la denunciante y no por un tercero, y posteriormente el Banco Santander le señala, a través de otro correo electrónico, que lo ocurrido fue de su responsabilidad al haber transferido voluntariamente el dinero a un tercero, pero no se refiere a cómo es posible que un tercero acceda tan fácilmente a su cuenta corriente para realizar movimientos internos entre distintos productos financieros, así como que se deshabilite el servicio de notificaciones que los titulares de las cuentas corrientes mantienen, y que es una medida mínima de aviso, advertencia y seguridad en las transacciones que ellos realizan, por lo que la compareciente concluye señalando que considera que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y solicita que, en mérito a lo expuesto, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para estos efectos por doña CLAUDIA LAGUNA ARAYA, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se le condene a pagar a esa parte la suma de \$1.180.000.- por concepto de daño material, y \$ 1.000.000.- por daño moral, sumas que deberán pagarse con más los reajustes e intereses calculados en la forma que indica, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y seis y siguiente, comparece don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional del SERNAC de Antofagasta, quien en lo principal de su escrito se hace parte, en el primer otrosí acompaña documentos, y en el segundo y tercer otrosíes acredita representación y asume el patrocinio y poder en la causa, delegando éste último en el abogado don Eduardo Osorio Quezada.

3.- Que, a fojas ochenta y uno y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Alejandra Carolina Alvarado Vilches, del apoderado del SERNAC, abogado don Eduardo Osorio Quezada, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, abogado doña Romina Jiménez Chávez, ya individualizados en autos. La denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 39 y

siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del SERNAC ratifica lo señalado en la presentación de fojas 56 y 57. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil contesta la denuncia y demanda interpuestas mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, y solicita el rechazo de las acciones interpuestas en autos en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a su presentación de fojas 39 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 38 de autos, y en el comparendo acompaña el informe médico psiquiátrico que indica, con citación. El apoderado del SERNAC ratifica los documentos acompañados de fojas 50 a 55 de autos, con citación, y en el comparendo acompaña copia del parte policial que señala, todos con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos doña ANGELINA ANDREA SANTIAGO JIMENEZ, chilena, casada, ingeniero en acuicultura, cédula de identidad N° 13.011.425-5, domiciliada en calle Bolívar N° 760, departamento 134, y don SEBASTIAN ANDRES FIGUEROA MAYORGA, chileno, soltero, médico veterinario, cédula de identidad N° 16.056.776-7, domiciliado en calle Manuel Verbal N° 1555, departamento 2303, ambos de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, declaran: La deponente Santiago Jiménez expresa que se presenta como testigo pues está en conocimiento de lo que le ocurrió a Alejandra, quien es compañera de trabajo, y ha visto lo que ella ha tenido que pasar frente a la estafa de que fue víctima, viéndose perjudicada pues para hacer los trámites tiene que pedir permiso en el trabajo y, producto de lo mismo, se ha enfermado debiendo consultar un psiquiatra, es decir, no sólo ha sufrido un perjuicio económico sino también personal. Señala que la actora le comentó que publicó en Yapo la venta de un televisor en un valor de \$45.000.-, y se contactó con ella una persona que quería comprarle el artefacto, llegando a un acuerdo por la suma de \$40.000.- y esta persona le solicitó sus datos para hacerle una transferencia los que ella le envió, y luego el tercero le mandó un whatsapp que ella vio pues Alejandra se lo mostró, en el que el supuesto comprador le manifestaba que le había transferido dinero demás, \$690.000.-, por lo que le pidió que le restituyera la diferencia, lo que ella realizó luego de revisar su cuenta corriente y verificar que el dinero estaba efectivamente depositado en ella, conservando sólo \$40.000.- correspondiente al precio de venta del televisor. Agrega que, posteriormente, el tercero la vuelve a contactar y le dice que por error le habían hecho una nueva transferencia a su cuenta pues la habían dejado como cliente frecuente, esta vez por \$490.000.-, y ella le dijo que le parecía extraño y que una vez que se desocupara revisaría su cuenta, y al percatarse que estos dineros estaban registrados en ella hizo una nueva transferencia a la cuenta indicada por el supuesto comprador por la suma señalada. La deponente manifiesta que todo esto ocurrió el día domingo y que, el martes siguiente, la denunciante fue a comprar y se percató que no tenía dinero en su cuenta, y al revisar comprobó que las sumas de dinero que ella transfirió salieron de su tarjeta de crédito, la primera, y de su línea de crédito, la segunda, ante lo cual se acercó al banco pues tenía un seguro por fraude, haciendo la denuncia respectiva donde le dijeron que iban a realizar una investigación de lo sucedido, y posteriormente el banco le informó que los

hechos denunciados no estaban cubiertos por la póliza de seguro que tenía contratada. Repreguntada, dice que el banco avisa al cliente que se están realizando movimientos desde su línea de crédito y/o tarjeta de crédito, pero en esta oportunidad no le avisaron; que el seguro contratado no cubrió la deuda porque ella realizó las transferencias desde su cuenta; y que ella no ha pagado las deudas originadas por estas transferencias. Contrainterrogada, la testigo manifiesta que la testigo se enteró el día martes 14 de agosto de la estafa, y cuando llegó a la oficina les comentó lo ocurrido debiendo retirarse del trabajo para ir al banco; que ella no ha visto los estados de cuenta de la actora, sino sólo los whatsapp que le enviaron. El testigo Figueroa Mayorga expresa que comparece porque Alejandra, su compañera de trabajo en el SERNAP, le solicitó que viniera a declarar acerca del problema que ella tuvo con una estafa en el banco, y señala que a principios de agosto él estaba al tanto que Alejandra quería vender un televisor, comentándole que había logrado hacer la venta, y posteriormente le contó todo lo que en verdad le había ocurrido con su cuenta bancaria, y que había consistido en que le hicieron movimientos internos de dinero dentro de sus productos y, al momento de darse cuenta de ello, empezó a investigar que había pasado comprobando que el supuesto comprador del televisor le había hecho un depósito por una suma mayor al precio convenido, solicitándole la devolución de la diferencia, y aparte del depósito antes referido le habían hecho un segundo depósito cuyo valor también le pidieron que restituyera, a lo que ella accedió sólo después de revisar su cuenta y ver que esos dineros efectivamente estaban en su cuenta, y la denunciante le mostró el teléfono celular donde aparecían los whatsapp y demás comunicaciones que sostuvo con el supuesto comprador. Agrega que esto la afectó mucho emocionalmente debiendo concurrir a un profesional psiquiatra por lo estresante de la situación, y ha debido pedir permiso bastantes veces para hacer trámites relacionados con esta situación, indicando que también le comentó que tenía un seguro de fraude y que el banco le informó que no lo harían efectivo por no ser un tema de seguridad del banco, sino que ella misma había realizado los movimientos lo que la estresó aún más. Repreguntado, señala que la actora le contó que no recibió ninguna notificación del banco respecto a estos movimientos. Esta parte solicita se oficie a la Fiscalía Local de Antofagasta para que remita al tribunal copia de la carpeta investigativa que dice relación con los hechos de esta causa, petición que es acogida por el tribunal. La apoderada del proveedor denunciado y demandado ratifica, con citación, el mandato judicial acompañado en autos, y solicita se oficie a la Compañía de Seguros "ZURICH RESEARCH" para que remita copia del informe de fraude respecto del reclamo efectuado por la denunciante, solicitud que es acogida por el tribunal.

4.- Que, a fojas noventa y dos, rola nota de fecha 5 de noviembre de 2018 enviada por la compañía "Zurich Santander Seguros Generales S.A.", en respuesta a lo solicitado por el tribunal, a la que se acompaña la documentación que en ella se indica y que rola de fojas 93 a 163 de autos.

5.- Que, a fojas ciento setenta y dos, rola oficio N° 21.045/2018 de fecha 4 de diciembre de 2018, de la Fiscalía Local de Antofagasta, adjunto al cual se remite la información solicitada de la causa RUC N° 1800800665-9.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 38, 75 a 80, 93 a 163, y 166 a 171, no objetados, denuncia infraccional de fojas 39 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 81 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que doña Alejandra Carolina Alvarado Vilches, el día 12 de agosto de 2018, publicó a través de la aplicación www.yapo.cl, la oferta de venta de un televisor marca LG de 43 pulgadas en mal estado, en el precio de \$45.000.-, recibiendo un mensaje de whatsapp ese mismo día a las 18,39 horas de una persona que se identificó como Christian Araya, quien manifestó su interés en el producto y que quería dejar pagado el televisor para que no lo siguiera ofreciendo, informándole que era de Calama y que el día 15 de agosto haría el retiro del producto pues viajaría a Antofagasta. Señala que a las 18, 39 horas la llamó por teléfono acordando que el televisor se lo vendería en \$40.000.-, y a su petición le envió sus datos personales para que le hiciera la transferencia del dinero, los que fueron la cuenta corriente N°65613581 del Banco Santander, su RUT, correo electrónico, así como su domicilio a fin que retirara el producto, pidiéndole que le avisara cuando hiciera el depósito para revisar su cuenta. Agrega que el domingo 12 de agosto, a las 21,05 horas, el comprador le envió un comprobante de transferencia del Banco del Estado por la suma de \$690.000.-, luego de lo cual la llamó por teléfono para indicarle que la persona que realizó la transferencia se había equivocado en el monto depositando \$650.000.- demás, por lo que le solicitó muy insistentemente que le transfiriera la diferencia por las razones que indica, proporcionándole los datos para hacer la transferencia correspondiente, por lo que ingresó a la página web del banco comprobando que efectivamente había un abono por \$690.000.-, y luego de ingresar varias veces a dicha página corroborando siempre la efectividad de la información señalada, a las 21,21 horas no tuvo otra alternativa que realizar la transferencia por la suma de \$650.000.- ya que no era su dinero, y a las 21,38 horas nuevamente la llamó esta persona quien le indicó que la persona que había hecho la transferencia le había realizado otro depósito a su cuenta por error, indicándole que su cuenta había quedado registrada como cuenta frecuente, y le remite otro comprobante de transferencia del Banco Estado por la suma de \$490.000.-, operación que había realizado a las 21,36 horas, llamándola por teléfono solicitando insistentemente la transferencia del dinero oportunidad en que ella le manifestó que era raro todo lo ocurrido y que debía revisar nuevamente su cuenta, y al hacerlo comprobó que efectivamente existía en ella el abono de \$490.000.- realizado a las 21,36 horas, por lo que realizó la devolución de la suma antes referida a las 22.10 horas. Expresa que el día lunes 13 de agosto a las 00,02 horas le llegó un aviso del Banco Santander indicándole que "con fecha 12 de agosto de 2018 a las 21:02:07 horas realizaste una eliminación del Servicio de Notificaciones Móviles", operación que niega absolutamente haber ejecutado. Manifiesta que el martes 14 de agosto, al querer realizar una compra se percató que no tenía saldo en su cuenta, y al revisarla se fijó que se habían realizado movimientos desde su tarjeta de crédito por \$690.000.- y

de su línea de crédito por la suma de \$490.000.-, las que fueron abonadas a su cuenta corriente, y recién entendió todo lo sucedido, que el domingo 12 de agosto alguien ingresó a su cuenta del Banco Santander vía on line a las 21,02 horas eliminando el servicio de notificaciones, realizando posteriormente movimientos entre sus productos y abonándolos a su cuenta corriente. Señala que como tenía contratado en el banco un seguro de fraude cuya póliza era la N° 5100617522, con fecha 20 de agosto realizó la denuncia respectiva otorgándosele al siniestro el N° 0110082, recibiendo el 27 de agosto un correo de la compañía de seguros informándole que tenían un plazo estimado hasta el 13 de septiembre para dar una resolución al caso, y el día 6 de septiembre le envían otro correo en que le indican que no corresponde el pago del siniestro pues no está cubierto por la póliza debido a que las transferencias fueron efectuadas por la titular y no por un tercero, sin que hasta la fecha haya logrado una solución a este problema en el Banco Santander, a pesar de la denuncia realizada en la Policía de Investigaciones de Chile el 16 de agosto, tipificándose el delito como sabotaje informático artículos 1 y 3 de la Ley N° 19.223.

Segundo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos materia de la denuncia de autos, constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y que el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio, comete una infracción a las disposiciones de la ley en comento.

Tercero: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados relativos a la transferencia de crédito a pasivo por la suma de \$690.000.- efectuada desde la tarjeta de crédito de la denunciante a su cuenta corriente, y el traspaso de la suma de \$490.000.- realizado desde la línea de crédito a la cuenta corriente de la actora, tienen el carácter de irregulares y no han sido realizados por la consumidora, efectuando terceros no identificados la operación de eliminar del "Servicio de Notificaciones móviles" a la clienta ingresando a la página web del banco, de manera tal que las operaciones antes señaladas no fueron oportunamente comunicadas a la cliente, permitiendo que ésta fuera engañada y transfiriera las sumas referidas en la creencia que ellas habían sido depositadas en su cuenta corriente por un tercero a través de transferencias bancarias, hechos que son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, ya que en el presente caso se han burlado los sistemas que éste pudiere haber establecido para detectar la realización de operaciones electrónicas fraudulentas, las que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de sus productos, puesto que la comunicación de haber realizado la operación de eliminación del servicio de notificaciones

móviles le fue comunicado a la actora recién el día 13 de agosto de 2018 a las 00:02 horas, en circunstancias que ésta se había realizado el día anterior a las 21:02:07 horas, lo que permitió que se la engañara de la forma que se ha indicado precedentemente, información que por su importancia y trascendencia debería haberse informado de inmediato a la cliente para verificar el proveedor la efectividad de dicha operación, y que ésta hubiere sido realizada personalmente por la consumidora. Del mismo modo, no cumplió con las obligaciones contractuales al no informar de inmediato a la cliente la operación antes referida, realizada a las 21:02:07 horas, considerando su falta de lógica, necesidad y conveniencia al no tratarse de un servicio pagado que sólo proporciona beneficios y seguridad al cliente, lo que debió haber llamado la atención de quienes laboran para el proveedor denunciado en el control de posibles fraudes, haciendo necesaria una confirmación personal de esta operación por no ser razonable su ejecución, actuación del proveedor en la prestación del servicio que puede ser calificada de negligente y falta de profesionalismo, y que sin ninguna duda ha causado un menoscabo a la consumidora.

En cuanto a lo patrimonial:

Cuarto: Que, a fojas 39 y siguientes de autos, doña ALEJANDRA CAROLINA ALVARADO VILCHES, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para estos efectos por doña CLAUDIA LAGUNA ARAYA, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, que se le condene al pago de la suma de \$1.180.000.-, por concepto de daño material o emergente que corresponde a la transferencia y traspaso de fondos a su cuenta corriente, y \$ 1.000.000.- por daño moral, con reajustes e intereses corrientes calculados en la forma que indica, con costas.

Quinto: Que, a fojas 65 y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas, por no existir claridad en la acción interpuesta, carecer de causa, y ser improcedentes los daños reclamados.

Sexto: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña Alejandra Carolina Alvarado Vilches, y se condena al proveedor demandado a pagar a la parte demandante la suma de \$1.180.000.- correspondiente a las operaciones internas no reconocidas ni realizadas por la actora, por concepto de daño material o emergente, según se ha acreditado con los diversos documentos acompañados al proceso y que no han sido objetados, y al pago de la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, correspondiente al menoscabo sufrido por la actora al no haber sido respetado su derecho a la seguridad en el consumo de un servicio, incumpléndose la obligación contractual antes indicada por el proveedor demandado, así como también, por la actuación negligente de éste y/o sus dependientes en la prestación del servicio, causándole un menoscabo a

la consumidora, suma que se fija por el tribunal en el monto indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos a la actora.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra d), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 39 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor denunciado "BANCO SANTANDER-CHILE", representado para estos efectos por doña CLAUDIA LAGUNA ARAYA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 39 y siguientes de autos por doña ALEJANDRA CAROLINA ALVARADO VILCHES, ya individualizada, y se condena al proveedor demandado "BANCO SANTANDER-CHILE", representado para estos efectos por doña CLAUDIA LAGUNA ARAYA, también individualizados, al pago de las sumas de \$1.180.000.- por concepto de daño material o emergente, y \$500.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda, y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en el cumplimiento del fallo.

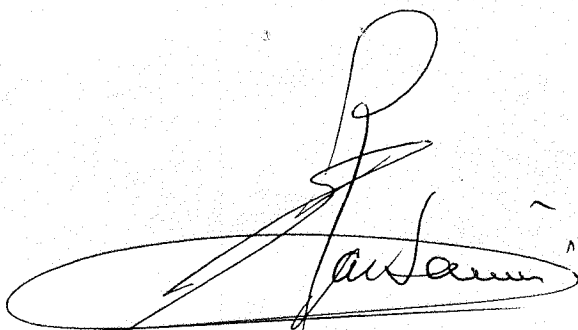
4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante en el sentido que la suma determinada por daño emergente, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida. //

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

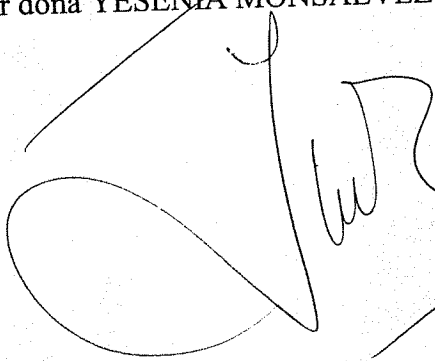
Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 18.375/2018.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.



3° JUZGADO POLICIA LOCAL
* ANTOFAGASTA *

Antofagasta, once de junio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que la sentencia en alzada condena al proveedor Banco Santander Chile por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 a pagar una multa de cuatro Unidades Tributarias Mensuales.

Así las cosas, de las probanzas acompañadas se desprenden claramente las infracciones establecidas por el juez a quo, debiendo considerarse especialmente que ocurridas las transferencias de fondos cuestionadas, el infractor no informó a la víctima de inmediato de esas operaciones, como tampoco informó oportunamente que se había desactivado el servicio de notificaciones móviles que habría ocurrido el 12 de agosto de 2018 a las 21:02:07, que es precisamente anterior a la hora en que se efectuaron las operaciones, sino que sólo lo hizo el día 13 de agosto de 2018 a las 0:02, esto es, muy posteriormente a la realización de las operaciones de marras, además tenía contratado un seguro para tales siniestros el que no operó.

El mismo razonamiento anterior desvirtúa el informe de la Aseguradora Zurich Santander Seguros Generales S.A., puesto que dicho informe no se refiere a ese evento, y además, del nombre de la aseguradora se desprende que emana del mismo banco infractor, o de una filial dedicada a otros rubros financieros, por lo que sólo cabe concluir que carece de la fuerza probatoria para producir convicción, además no fue corroborada por ningún otro elemento probatorio, siendo desvirtuada por la demás prueba que se rindió y que se reseña en el fallo en alzada que llevaron a establecer que el banco proveedor infringió el derecho a la seguridad en el servicio prestado a la consumidora, no respetó los términos, condiciones ni modalidades convenidas para la prestación del servicio financiero que permitió a través de la vulneración de los sistemas electrónicos del banco proveedor la



transferencia fraudulenta de dineros de la consumidora a cuentas de terceros, no le comunicó las operaciones bancarias efectuadas ni le informó oportunamente que la notificación electrónica de estas estaba desactivada, por lo que actuó con negligencia en cuanto a la seguridad de la prestación del servicio le causó menoscabo ya que, aparece adeudando valores que nunca transfirió personal y realmente de la tarjeta de crédito a su cuenta corriente.

SEGUNDO: Que, así las cosas, estando establecidas las infracciones en que incurrió el banco proveedor en perjuicio de la consumidora, no resulta jurídicamente procedente la absolución pretendida por el apelante.

TERCERO: Que en ese orden de ideas y en cuanto a la adhesión a la apelación de SERNAC, los incisos primero y último del artículo 24 de la Ley 19.496 disponen: "*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente. ... Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.*", de manera que para determinar el monto de la multa a aplicar al infractor debe analizarse los parámetros mencionados.

Al efecto de dicho análisis resulta que la cuantía de lo disputado en este caso es el 100% de lo defraudado a la consumidora, puesto que el banco le reclama a la víctima la restitución del total de las sumas transferidas desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente, que en virtud de la vulneración de la seguridad de la plataforma electrónica del banco finalmente recibe fraudulentamente un tercero; el proveedor es un banco de larga trayectoria en el sistema

financiero nacional e internacional, se trata de un profesional de la banca con años de experiencia y experticia en la materia, de allí que el estándar de profesionalismo a exigir sea el máximo; a lo anterior se une un grado de asimetría de envergadura considerable entre el proveedor y el consumidor, ya que se trata de un prestador profesional de servicios bancarios y financieros y una persona sin esa especialidad ni conocimientos, lo que implica que la información que esta última posee o maneja no es aquella que tiene y maneja el proveedor; el daño causado con ocasión de las deficiencias de seguridad del sistema de transferencias electrónicas, la falta de comunicación sobre las operaciones realizadas y la información inoportuna de la desactivación de del servicio de notificaciones móviles, debe estimarse de consideración como también el riesgo a que quedó expuesta la víctima, desde que pudo tratarse de montos aún mayores que aquellos ocasionados, la misma situación ocurre con la comunidad entendida como los clientes del banco infractor, ya que de lo establecido aparece relativamente fácil burlar los sistemas de seguridad para transferencias electrónicas que mantiene dicho proveedor. Finalmente, la situación económica del infractor es la que posee una institución financiera de enorme tamaño a nivel nacional e internacional, de prestigio y con un patrimonio importantísimo.

CUARTO: Que, en base al resultado del análisis de los parámetros que debe considerarse al aplicar la multa al infractor, necesariamente debe concluirse que la multa debe regularse en el máximo que permite el precepto jurídico antes citado, esto es, 50 UTM, porque ella responde sólo medianamente a la gravedad de las infracciones establecidas, puesto que dado el incumplimiento de los estándares de seguridad informática, electrónica o cibernética en las transferencias electrónicas, sería más seguro guardar el dinero en cualquier lugar más que depositarlo.

QUINTO: Que respecto a la demanda civil, los fundamentos expuestos para configurar las infracciones a la



Ley 19.496, llevan a concluir que el menoscabo causado por la actuación negligente en perjuicio de la denunciante y demandante civil debe ser indemnizado, desde que se dan todos los requisitos al respecto, esto es existe daño causado a la denunciante y demandante civil, por la acción negligente de la denunciada y demandada civil, ejecutada con negligencia, existiendo directa relación en la acción ejecutada por la denunciada y demandada civil y el daño causado.

En efecto, posibilitar que a través de los defectos en la seguridad de los sistemas de transferencia electrónica de dineros se efectúen transferencias fraudulentas no autorizadas ni realizadas por el titular de las cuentas y pretender que la víctima quien no tuvo conocimiento ni fue informada de dichas operaciones oportunamente, pague dichos montos, reúne los requisitos descritos porque se trata de un proveedor profesional de ese tipo de servicios.

Ahora bien, concurriendo los requisitos antes mencionados, resulta procedente la reparación del perjuicio efectivamente causado, esto es, el denominado daño emergente o material, en la especie \$1.140.000, valor que en caso alguno constituye un enriquecimiento sin causa, toda vez que el banco proveedor infractor cobra a la consumidora dicho monto por las transferencias de marras, el que no ha sido efectivamente incorporado al patrimonio de la consumidora víctima sino del tercero que aprovechando las deficiencias del sistema tantas veces referido, obtuvo para sí tales dineros.

SEXTO: Que la demandante adhirió a la apelación, solicitando por su parte, que el daño moral concedido se aumente a la suma de \$1.000.000, dada la entidad del daño causado, y el demandado pretende se rechace dicho rubro, debiendo tenerse presente que al respecto la Excm. Corte Suprema ha dicho: "Que, en cuanto al daño moral, preciso es tener en consideración que el daño extrapatrimonial modernamente ha sido conceptualizado por la doctrina como "la lesión, pérdida o menoscabo de un bien puramente personal no

susceptible de evaluación o tráfico económico", concepto que no solo está referido a la existencia de perturbaciones sicofísicas, que generalmente existen, por lo que su aceptación parece más justa y equitativa, ya que permite la aplicación de la reparación de este daño a un espectro más amplio de personas y/o bienes lesionados, con una compensación que neutralice o atenúe el dolor ocasionado, la que normalmente es de carácter económico. En todo caso, debe establecerse la existencia del daño por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aun por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario, y que, además, es menester consignar que el monto de la indemnización del daño moral deberá determinarse sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que los perjudicados tengan una reparación racionalmente equivalente, evitando el enriquecimiento a través de este medio, cuyo no es el objeto de aquella."

SÉPTIMO: Que en esas condiciones los antecedentes probatorios allegados a esta causa permiten presumir conforme dispone el artículo 1712 del Código Civil, que la conducta de la demandada al mantener deficientes medidas de seguridad en sus plataformas de transferencias electrónicas, permitiendo que terceros ajenos puedan burlarlos en perjuicio de sus clientes, que, aún más, no comuniquen dichas operaciones al cliente y que informen la desactivación del servicio de notificaciones móviles, como también las molestias causadas por la falta de entrega de solución adecuada por parte del proveedor, del hecho que la demandante debió recurrir al Sernac pese a lo cual tampoco se solucionó su situación, a que tenía contratado un seguro para ese tipo de siniestros que dependía del mismo proveedor, ocurrido el siniestro asegurado dado lo sostenido por el infractor el seguro no operó, en síntesis, el banco atribuye la responsabilidad en estos hechos a la consumidora desconociendo que sus medidas de seguridad ante transferencias bancarias electrónicas son deficientes, llevan a colegir que el daño extrapatrimonial

LXPKZSEPX

causado a la actora es considerablemente mayor que el regulado por el juez a quo.

OCTAVO: Que, en consecuencia, prudencial y equitativamente se avalúa el daño moral sufrido en la suma de \$1.000.000, por estimar que dicho valor resarce los perjuicios sufridos por la demandante.

NOVENO: Que el banco apelante solicita que los intereses y reajustes se computen desde que el fallo se encuentre firme y ejecutoriado, toda vez que el sentenciador determinó que el monto conferido a título de daño emergente se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en el cumplimiento del fallo, además el monto conferido por daño moral se reajustará y junto al monto por daño emergente generará intereses corrientes a contar de la fecha en que la sentencia quede firme y ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

Al respecto, es menester recordar que el artículo 27 de la Ley 19.496 dispone que las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse conforme a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, lo que implica que la forma de reajustar el valor del daño emergente se ajusta a la norma citada.

En otro orden de cosas, los intereses y la reajustabilidad del daño moral se generan a contra de la fecha de ejecutoriedad de la presente sentencia, lo que se condice con lo pedido por el apelante.

Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA, con costas del recurso,** la sentencia

IAL
HILE
ASTA

e el apelada de fecha cuatro de enero de dos mil diecinueve,
escrita a fojas 174 y siguientes, con declaración:

l y 1.- Que el proveedor denunciado Banco Santander
na de Chile, queda condenado a pagar una multa de 50 (cincuenta)
los Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a los
artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496,

los 2.- Que el demandado Banco Santander Chile deberá
o se pagar a la demandante Alejandra Carolina Alvarado Vilches la
lador suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) por concepto de daño
gente moral.

ndice 3.- Que se mantiene en todo lo demás la referida
le la sentencia.

e se Regístrese y devuélvase.

onto **Rol 13-2019 (PL)**

por Redacción de la Ministra Titular Sra. Jasna Pavlich
e la Núñez.

asta No firma el Ministro Titular Sr. Dinko Franulic
Cetinic, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo
culo por encontrarse haciendo uso de feriado legal.

rias
erán
e de
onal
e se
la
a de
orma

la
la
se
en
nto
cia

