

Santiago, a nueve de agosto de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Querrela de lo principal de fs. 55, interpuesta el 16 de septiembre de 2016 por don VÍCTOR EDUARDO COLOMA VALDERRAMA, soporte técnico, domiciliado en calle Andrés Bobe N°5226, Maipú, contra BANCO SANTANDER, representado por don CÉSAR FERNÁNDEZ (jefe de oficina Sucursal Huérfanos), en virtud de lo dispuesto en el art. 50 C inciso final y 50 D de la Ley N°19.496, del que ignora profesión, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1081, Santiago, fundado, en suma, en que, con fecha 23 de marzo de 2016, sufrió el hurto de su mochila, en la que estaba su celular y sus productos bancarios; ese día hubo varios movimientos en su cuenta, el Banco indica que fue receptora de dineros fraudulentos, por lo que cerró la cuenta, la que quedó con una retención de \$11.600.850; agrega que -el banco denunciado- le está cobrando una deuda de \$1.963.889, más intereses, alegando que esos movimientos los hizo él, lo que es totalmente falso; el banco se ha negado a hacerse responsable de la vulnerabilidad de su sistema, se niega a brindar ayuda y se desentiende del tema. En cuanto al Derecho, señala que se ha infringido los arts. 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496 y solicita se condene al querrellado al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

Demanda del primer otrosí de la presentación antes señalada, interpuesta por don VÍCTOR EDUARDO COLOMA VALDERRAMA, soporte técnico, domiciliado en calle Andrés Bobe N°5226, Maipú, contra BANCO SANTANDER, representado por don CÉSAR FERNÁNDEZ (jefe de oficina Sucursal Huérfanos), en virtud de lo dispuesto en el art. 50 C inciso final y 50 D de la Ley N°19.496, del que ignora profesión, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1081, Santiago, invocando los mismos hechos expuesto en lo principal, los que da por reproducidos, demanda por concepto de daño emergente la suma de \$1.963.889; por lucro cesante demanda \$38.880 por 2 días "con" (sic) goce de sueldo solicitados a su empleador, \$30.000 por gastos de movilización y \$40.000 por impresión de documentos y gastos en trámites, los que ascienden al total \$108.880.-; y por el daño moral, atendido que le produjo problemas laborales por pedir permisos, utilizar días de vacaciones, las amenazas de DICOM, hostigamiento de cobranza y sentimiento de impotencia y estrés, sin que indique un monto de dinero; concluye la demanda solicitando condenar a la demandada al pago total de \$2.072.769.- o la suma que el tribunal estime conforme a Derecho, más los reajustes e intereses que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo, con costas.

Denuncia de lo principal de fs. 84, interpuesta el 22 de septiembre de 2016, por don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor como su Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representada por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ambos domiciliados en calle Bandera N° 150, Santiago, denuncia a la cual se asignó el rol 30.460-6/2017; en ella se imputa a dicho Banco contravención a los artículos 3° inciso 1 letra d), 12° y 23° de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón de reclamo presentado ante ese Servicio por don VÍCTOR EDUARDO COLOMA VALDERRAMA, con fecha 24 de mayo de 2016 en contra del denunciado, con ocasión de la negativa de este último de responder frente a transacciones de dinero imputadas a dicho consumidor, las que éste no reconoce como propias; señala que el consumidor refiere en su reclamo que con fecha 23 de marzo de 2016 fue víctima de un hurto de sus productos bancarios, procediendo el mismo día a bloquearlos, con posterioridad el banco le informó que se había retirado un monto de \$1.963.889 de su cuenta corriente y que, además, se habría efectuado una transferencia a través del canal Office Banking por la suma de \$15.000.000, lo que es desconocido por el consumidor; a consecuencia de lo anterior, el banco, con fecha 30 de marzo de 2016, procedió a cerrar la cuenta corriente por presunto fraude, no obstante, de acuerdo a informe de detalle de deuda directa de fechas 21 de abril y 20 de mayo

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SANTIAGO**

de ese año -2016-, rolantes a fs. 73 y 74, respectivamente, la denunciada comienza a cobrar un monto superior a los dos millones de pesos por concepto de deudas en sus tarjetas de crédito, intereses de las mismas y "otros préstamos de consumo", los que no son detallados en los referidos documentos; el consumidor hace reclamo a la denunciada el 21 de abril de 2016, el BANCO SANTANDER le contestó rechazándolo, argumentando que de acuerdo a sus registros fue notificado el cierre al consumidor y que "si argumenta el robo de sus productos, deberá presentar denuncia ante el Ministerio Público o querrela"; continúa la denuncia señalando que, con fecha 20 de abril de 2016, el consumidor concurre a realizar la denuncia ante la 21ª Comisaría de Estación Central, quedando consignada en el parte N°56, tras lo cual y atendido el negativo comportamiento del proveedor, el consumidor concurre ante el Servicio para efectos de iniciar el proceso de mediación, entregando la denunciada respuesta con fecha 25 de mayo de 2016, la que resultó insatisfactoria, fue casi la misma que dio al consumidor cuando interpuso su reclamo directamente en el banco, refiriendo que el consumidor deberá acreditar el robo de sus productos bancarios y que las consecuencias del mismo son desconocidas por él, debiendo por tanto acreditar los hechos delictuales, por ello, estando comprometidos los derechos de los consumidores, es que el Servicio compareciente ha decidido formular la denuncia. En cuanto al derecho, señala que se ha cometido infracción a los artículos 3º inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, el conflicto que da origen a la denuncia consiste en determinar si el proveedor ha cumplido o no con su deber de proporcionar al consumidor un sistema de utilización de cuenta corriente que evite todo riesgo asociado a un fraude (deber de seguridad); el Servicio denunciante cita jurisprudencia al respecto, indicando que es el proveedor quien debe hacerse responsable por los bienes y servicios que ofrece, como así también lo señalaría la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y que, en lo que se refiere a este tipo de fraudes, constituye un hecho público y notorio la ocurrencia de los mismos y que se han transformado en una práctica frecuente, debiendo los proveedores de estos servicios adoptar todas las medidas conducentes a garantizar la seguridad en el consumo de ellos, cuestión que en el caso de autos el proveedor denunciado no ha cumplido, por lo que ha vulnerado un derecho básico e irrenunciable del consumidor Sr. Coloma, lo que queda en evidencia cuando entrega respuesta abstrayéndose de toda responsabilidad e imponiendo una carga probatoria respecto del fraude sobre el consumidor, su pretensión consiste en imputarle la responsabilidad por las diversas transacciones en cuestión, sobre la base de una presunción infundada de negligencia manifiesta, la que se contradice con los deberes de buena fe que se deben observar en la ejecución de un contrato, según lo dispone el artículo 1546 del Código Civil; agrega la denuncia que es algo sabido que el rubro de las entidades bancarias involucra la fe pública, lo que sumado a su profesionalidad y especialización, obliga a dichas entidades a cumplir con deberes particulares, entre los cuales se encuentra el ya mencionado deber de seguridad, deber que si bien no se encuentra establecido en el contrato celebrado con el consumidor, si emana de la naturaleza de la misma obligación de depósito de dinero que le corresponde al banco, deber de seguridad que, además de encontrar fundamento en la Ley N°19.496, el Decreto con Fuerza de Ley N° 707, que fija el texto refundido y sistematizado de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del año 1997, que fija el texto refundido y sistematizado de la Ley General de Bancos, además el Decreto N° 222 del año 2013, que establece medidas mínimas de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos, dispensadores y contenedores de dinero de cualquier especie; agrega que en virtud del principio de integración contractual, se debe entender que el deber de seguridad es una obligación incorporada al contrato, correspondiendo al proveedor acreditar que ha observado la diligencia requerida en su cumplimiento, según dispone el art. 1547 inciso 3º del Código Civil: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo"; señala también la denuncia que en razón de lo señalado, y teniendo a la vista el contenido de las respuestas otorgadas por el banco denunciado, resulta indubitable que éste no ha cumplido con el estándar de

diligencia al cual se encuentra obligado, a saber, culpa leve, según se desprende de los artículos 44 y 1547 del Código Civil, como así también infringe el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, ya que al contratar dichos servicios financieros y ocurrir delitos o defraudaciones en razón de las cuales se afecta el patrimonio del titular, se configura una vulneración a las condiciones del servicio mismo y que el Sr. Coloma, malamente, puede probar, como el Banco parece sugerir; finalmente se solicita se aplique a la denunciada multas de 50 UTM cada una por cada norma de la Ley N° 19.496 infringida, esto es, el art. 3 inciso 1° letra d), art. 12 y art. 23; concluye solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con costas.

Presentación de fs. 100 por la que la parte denunciante de SERNAC solicita la acumulación de autos, atendido que los hechos denunciados ingresados bajo el rol 30460-6-2016 son los mismos que los tramitados en esta causa, acogiendo el tribunal dicha solicitud según resolución de fs. 101.

A fojas 130 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del querellante y demandante VÍCTOR COLOMA VALDERRAMA, el habilitado de derecho CRISTÓBAL BOCK SOTO, en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y del abogado MATÍAS URIBE CALDERÓN, en representación de BANCO SANTANDER, quien contesta la denuncia y demanda civil e interpone excepción de falta de legitimidad activa, según escrito de fs. 116 y siguientes, suspendiéndose la misma atendido la reserva del plazo para evacuar el traslado por parte del SERNAC, lo que éste realiza a fs. 131 y siguientes

A fs. 138 y siguientes, el Tribunal resuelve rechazar la excepción de falta de legitimidad activa y se fija audiencia de continuación comparendo.

Comparendo del que da cuenta acta de fs. 195 y siguientes, celebrado con la asistencia del querellante y demandante VÍCTOR COLOMA VALDERRAMA, de la habilitada de derecho CONSTANZA CAVALLO PÉREZ, en representación del denunciante SERNAC, y del abogado ANÍBAL KORN AGUSTÍ por la querellada, éste contesta la denuncia mediante la presentación de fs. 116 y siguientes, en la que refiere, en suma, que rechaza los hechos que indiquen la existencia de indicios que hagan plausible suponer la ocurrencia de una situación irregular por parte de su representada, por cuanto de las transacciones registradas en la cuenta corriente del Sr. Coloma, según cuadro de fs. 117, este último el día 23 de marzo de 2016, a las 09:48 hrs. solicitó el bloqueo del talonario de cheques, a las 09:56 hrs. solicitó el bloqueo de las Tarjetas de Crédito Mastercard y Visa y, finalmente, a las 09:58 hrs. solicitó que se elimine la tarjeta superclave por robo; agrega que luego de eso no existen más transacciones objetadas, por lo que queda en evidencia que el cliente contaba con herramientas para impedir el presunto fraude, bastando un simple llamado telefónico a VOX del Banco Santander o un correo electrónico a su ejecutivo de cuentas para bloquear sus productos, evitando el supuesto fraude; indica que de la investigación realizada por el departamento de fraudes del banco, se determinó que las transacciones no revisten patrón de fraude, por cuanto se realizaron con presencia de clave secreta y coordenadas de tarjeta de superclave que mantenía asociada al cliente, por lo que la deuda que se generó por los movimientos del día 23 de marzo de 2016 son de su exclusiva responsabilidad, ya que dichos movimientos se efectuaron con clave secreta y coordenadas de tarjeta superclave conocidas por el cliente; explica que, a mayor abundamiento, posteriormente al bloqueo de los productos cuestionados, no se recibió nuevos intentos de giro, siendo que existían saldos disponibles en la cuenta corriente, por lo que en el caso de autos el consumidor no había efectuado bloqueo alguno que impidiera que se llevara a cabo las transacciones desconocidas, los requisitos antes señalados se cumplieron cabalmente, de modo que necesariamente la operación debía llevarse a cabo en la cuenta del cliente, por lo que el actuar de su representada se ajusta a derecho, sin existir negligencia alguna ni menos infracción a la ley del consumidor, las transacciones se realizaron con pleno conocimiento y uso de la clave secreta y coordenadas de la tarjeta superclave y sin que el Banco incumpliera en forma alguna con el contrato suscrito, por lo que no es posible que su representada reembolse dineros a un cliente que asevera que no realizó dicho retiro, cuando

consta que esto se efectuó utilizando sus productos para tales efectos, queriendo atribuirle a su representado la responsabilidad del hecho denunciado más allá del marco de lo contractual, sin que haya tenido participación alguna en el ilícito que aquél señala haber sufrido; concluye solicitando tener por contestada la denuncia y rechazarla, con costas

En dicho comparendo la parte querellante y demandante reitera los documentos acompañados a fs. 1 a 54, los que fueron objetados por la querellada y demandada a lo principal de fs. 205; la parte denunciante de SERNAC reitera, con citación, los documentos acompañados a fs. 66 a 83 y aporta documental de fs. 145 a 171, los que acompaña con citación, los que fueron objetados a lo principal de fs. 204; en tanto la denunciada aporta los documentos de fs. 174 a 194, todos documentos acompañados con citación y objetados y observados por el denunciante a fs. 205.

En la misma audiencia, la parte denunciante de SERNAC rinde testimonial, consistente en la declaración de doña LORETO BETSABETH TOLOZA TRUJILLO, técnico en turismo, domiciliada en calle Luis Beltrán N° 620-A, comuna de Pudahuel, quien a las preguntas de tacha contesta que vino a declarar porque se lo pidió Víctor Coloma, que es amiga de él desde hace 10 años aproximadamente, que durante los meses de noviembre de 2016 y febrero de 2017 vivió con él y que no tiene un interés monetario en el resultado del juicio, si de carácter emocional porque él es su amigo. La parte querellada y demandada formula tacha del N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fundado en atención a que las respuestas proporcionadas por la testigo concluyen que tiene una relación de íntima amistad con don Víctor Coloma. Asimismo estos se manifiesta en antecedentes graves como el haber vivido en el mismo mueble y tener una amistad que se extiende por más de 10 años, por lo que la testigo carece de la imparcialidad necesaria para declarar y solicita se declare la inhabilidad de la misma. La parte denunciante de SERNAC evacúa el traslado respecto de la tacha opuesta y solicita su rechazo por cuanto de los dichos de la testigo no se desprende ningún tipo de relación con esta parte, quien es una persona jurídica y por ende no tiene ningún tipo de relación con el testigo, por lo que no procede la causal invocada; agrega que la Ley 18.287, en su artículo 14, establece que la prueba debe ser ponderada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, siendo la institución de las tachas propias de la prueba legal o tasada, por lo que resultan inaplicables al caso; en subsidio, solicita que de todas formas se tome declaración a la testigo. En la misma audiencia el tribunal dispone dejar para definitiva la resolución de la tacha y ordena tomar declaración a la testigo, quien declara en lo pertinente que los hechos sucedieron el día 23 de marzo de 2016, al parecer, por cuanto ella se encontraba en su domicilio y supo que durante la mañana le habían robado la mochila con todos los documentos y teléfono, por lo que la llamó para ver qué es lo que tenía que hacer y le informó que ya había bloqueado sus tarjetas y comunicado con su ejecutiva de cuentas, por lo que le llegó un correo a su trabajo y que ya habían hecho uso fraudulento de sus tarjetas, situaciones que le fueron comunicadas cuando se dirigía a su trabajo; señala la testigo que Víctor le comentó que sufrió el robo de su mochila porque se quedó dormido y que en su cuenta le habían depositado alrededor de \$15.000.000, por lo que cuando llegó a su lugar de trabajo bloqueó sus tarjetas desde su computador y, tiempo después, le comentó que lo llamaron del Banco para repactar una deuda que no le corresponde y ella le dijo que no fuera y después le vuelve a comentar que fue al SERNAC y la Superintendencia de Bancos; agrega que a raíz de los permisos que solicitó por este tema lo despidieron de su trabajo, y fue a parar al psiquiatra, está en tratamiento.

A continuación, comparece doña KRIS GRACE COLOMA VALDERRAMA, ejecutiva multifunción, domiciliada en pasaje Andrés Bobe N°5226, comuna de Maipú, quien a las preguntas de tacha contesta que Víctor le pidió que viniese a declarar; que es su hermano y que no tiene un interés monetario, sólo quiere que todo salga bien. La parte querellada y demandada formula tacha del N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que las respuestas proporcionadas por la testigo, claramente concluyen que tiene una relación con don Víctor Coloma, asimismo, existe un

vínculo de consanguinidad que lea une y manifiesta tener un interés por el resultado del juicio; se desprende de los propios dichos de la testigo que fue su propio hermano quien le pidió declarar, por lo que también concurre el supuesto de hecho establecido en el N° 1 del mismo artículo citado, solicita se declare la inhabilidad de la testigo, atendido que carece de la imparcialidad necesaria para declarar. La parte denunciante de SERNAC evacúa el traslado, solicitando el rechazo de la tacha, por cuanto de la declaración de la testigo no se desprende ningún tipo de interés monetario por los resultados del juicio; agrega que el testigo fue presentado por el SERNAC, quien es una persona jurídica y por ende no tiene ningún tipo de relación con el testigo, por lo que no procede la causal invocada; agrega que la ley 18.287, en su artículo 14, establece que la prueba debe ser ponderada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, siendo la institución de las tachas propias de la prueba legal o tasada, por lo que resultan inaplicables al caso; en subsidio, solicita que de todas formas se tome declaración a la testigo. En la misma audiencia el tribunal dispone dejar para definitiva la resolución de la tacha y ordena tomar declaración a la testigo, quien expresa, en lo pertinente, que los hechos sucedieron el día 23 de marzo, durante la mañana, ya que cuando llegó a su hogar le contó -Victor Coloma- que le habían robado todos sus documentos con la mochila y su celular, al momento de ir camino a su trabajo; agrega que Victor le dijo que había dado aviso sobre el robo que sufrió y, al otro día, le informó que utilizaron su tarjeta del Banco, sacándole dinero, por lo que lo llamaron a la casa para contarle que mediante el uso de la tarjeta solicitaron un préstamo, cuestión que también se la hicieron saber por medio de un correo electrónico que le envió un funcionario del Banco; finalmente, declara que a raíz de todo el problema vivido por Victor, perdió su trabajo y se encuentra con tratamiento psicológico.

Presentación de fs. 204, por la que la querellada y demandada en el primer y segundo otrosíes, hace presente ciertas observaciones y, en el tercer otrosí, acompaña documentos como medida para mejor resolver, con citación, los que fueron agregados por resolución de fs. 213 y no fueron objetados por su contraria.

Presentación de fs. 214 del Servicio denunciante, en lo principal del cual objeta y observa documentos aportados por su contraria, y en el otrosí hace presente ciertas consideraciones

Resolución de fs. 223 que se dispuso los autos para fallo.

## CONSIDERANDO:

### A.- Sobre la tacha de las testigos:

1º) Que la parte querellada ha alegado tacha respecto de las testigos de su contraria doña LORETO BETSABEHT TOLOZA TRUJILLO y doña KRIS GRACE COLOMA VALDERRAMA, por afectarles, respectivamente, las causales de los N°s 6 y N°s. 6 y 1 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil, la primera, por tener un interés directo o indirecto, fundado en que mantienen una íntima relación y amistad con el consumidor, y la segunda por ser hermana de éste. Al respecto el tribunal señala que la circunstancia de estar sometida su decisión jurisdiccional a la sana crítica como forma de valoración de la prueba y que ante él son admisibles toda clase de antecedentes probatorios, conforme a los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presente conforme a la sana crítica; a lo anterior se agrega que los principios procesales actualmente vigentes en el país e incorporados por las últimas reformas a procedimientos aplicables en distintos tipos de tribunales, no se considera las causales de tacha como motivos necesarios y suficientes para inhabilitar a un testigo, por todo ello la mera circunstancia de afectar objetivamente a un testigo alguna causal de inhabilidad de las que señala el art.

358 del Código de Procedimiento Civil, como las invocadas por la querellada, no obsta a su admisibilidad como testigo cuando sus dichos resultan justificadamente verosímiles y concordantes con otros antecedentes del proceso, y muestra garantías de imparcialidad, por lo que para esta sentenciadora las tachas son inadmisibles en los procedimientos de la especie, sin perjuicio del análisis que debe hacer el juez de cada testimonio según las reglas de la sana crítica. Cabe agregar que, por lo mismo antes razonado, la imparcialidad de un testigo no debe analizarse sólo en función del sujeto de la relación procesal de la causa que lo presenta como tal, sino en relación a todos los sujetos del proceso, integren el rol activo o pasivo de la relación procesal, por lo que en este caso la circunstancia que las testigos hayan sido presentadas por el Servicio Nacional del Consumidor, no obsta a la falta de imparcialidad que podría afectar a las testigos en relación con el consumidor querellante y demandante, el cual, obviamente, se verá beneficiado con un testimonio en contra de la querellada y con una sentencia infraccional favorable, que es el mismo objetivo de la pretensión del Servicio mencionado.

Sin perjuicio de lo anterior, observa el tribunal que respecto de la testigo doña Loreto Toloza, esta sentenciadora considera sus dichos no develen un interés personal en el proceso, al cual se refiere el N° 6 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil que invoca la defensa de la querellada; por otra parte, si bien ésta no invoca el N° 7 de dicho precepto, que se refiere a la causa de tacha de amistad íntima con la parte que lo presenta, no aparece de los antecedentes del proceso y dichos de la testigo que busque simplemente favorecer a la parte actora de la causa, por lo que esta sentenciadora concluye que el testigo no se encuentra inhabilitada para declarar sobre los hechos de autos. Por el contrario, respecto de la testigo Kris Coloma Valderrama, la cual se reconoce hermana del querellante y demandante, esta sentenciadora estima que dicho parentesco implica naturalmente un anhelo de favorecer al hermano, o al menos de no perjudicarlo, por lo que el testimonio de dicha testigo será desestimado por carecer la testigo de imparcialidad exigible para deponer por los hechos de autos.

Conforme a lo antes razonado y analizando el mérito probatorio de la única testigo no inhabilitada presentada por la parte actora, doña Loreto Toloza, el tribunal considera que se trata sólo de un testigo de oídas de dichos del propio consumidor afectado y querellante de autos Víctor Coloma, de modo que nada aportan sobre la existencia objetiva de los hechos infraccionales en que se fundan las acciones de éste y la denuncia del SERNAC, por lo que el tribunal lo desecha como antecedente probatorio respecto de la infracción, y dará valor relativo como testigo singular en cuanto a un eventual daño moral del demandante, conforme se precisará más adelante en la parte civil de esta sentencia.

#### **B.- Sobre la objeción de documentos.**

2°) Que las partes querellante y querellada objetaron los documentos acompañados por ambas, invocando situaciones que no constituyen una impugnación de falsedad o falta de integridad, objeciones que el tribunal tuvo presente y que se estima no son relevantes para restar mérito probatorio a tales documentos; a ello se agrega que, conforme a lo que dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el juez debe apreciar, conforme a la sana crítica, la prueba y todos los antecedentes aportados al proceso, lo que esta sentenciadora realiza más adelante al establecer los hechos relevantes a probar en la causa y los antecedentes incorporados al proceso al efecto, entre ellos los documentos aportados por las partes.

#### **C.- Sobre la acción infraccional:**

3°) Que este proceso se ha iniciado por querrela y demanda civil del consumidor VÍCTOR COLOMA VALDERRAMA de fs. 55, a la que se agregó denuncia del órgano público fiscalizador competente, según libelo de fs. 84 y siguientes, en los que se le imputa a BANCO SANTANDER CHILE infracción a los arts. 3° letras d), 12° y 23° de la Ley N° 19.496, , debido a que tras advertir el

primero el hurto de sus "productos bancarios" sufrido en la mañana del 23 de marzo de 2016, solicitó telefónicamente el bloqueo de ellos a dicho Banco, lo que se efectuó con posterioridad a una serie de operaciones fraudulentas realizadas en su cuenta corriente en esa mañana, incluidos abonos desde tarjetas de crédito, tras lo cual la querellada cerró los productos poniendo término al contrato y generó unilateralmente una deuda que cobra a dicho consumidor por la suma de \$1.963.889, atribuyéndole la responsabilidad de tales operaciones; el querellante solicita que no se le reconozca esa deuda atendido que se produjo por negligencia del banco y no por su omisión; por su parte el servicio denunciante agrega que se encuentran comprometidos los derechos de los consumidores, debido a la falta del deber de profesionalidad y seguridad que la ley exige para los bancos, lo que constituye una grave infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

4º) Que el banco querellado y demandado afirmó en su defensa, en suma, que el querellante mantenía con él contratos por cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de crédito Mastercard y Visa, y que las operaciones en la cuenta corriente cuestionadas por aquél del 23 de marzo de 2016, no tienen patrón de fraude, que fueron efectuadas regularmente con las claves del consumidor querellante entre las 7:22 y 8:33 hrs. de ese día, en tanto el bloque se efectuó telefónicamente a las 9:48 hrs. de ese mismo día para el talonario de cheques, a las 9:56 hrs. para las tarjetas de crédito y a las 9:58 para la tarjeta superclave, por lo que las operaciones son de responsabilidad del consumidor, no procediendo exigirle al Banco el reembolso de dineros retirados por el cliente; que si existiere alguna situación irregular, deberá ser probada por el denunciante y querellante; afirma que su parte no ha cometido infracciones a la ley.

5º) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de querrela, denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que el consumidor Víctor Coloma Valderrama y el Banco de Chile mantenían un contrato por servicios financieros mediante el cual el primero era titular de la cuenta corriente N° 0-000-69-89761-4, de una línea de crédito asociada a ésta, de la tarjeta de crédito Mastercard N°5404771019966909, tarjeta de Crédito Visa N°4152811015143587 y de una tarjeta superclave para efectuar transferencias electrónicas en Internet, por lo que el tribunal dará por establecido la existencia de dichos productos y que éstos permitían realizar operaciones bancarias a través de Internet.

6º) Que de los dichos de ambas partes y la sana crítica de los documentos acompañados por ambas, en particular el estado de cuenta de fs. 54, aportada por el consumidor, reiterada a fs. 77, y de carta respuesta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fs. 187, emanada de la querellada y presentada por ésta, por su concordancia entre sí, es posible establecer que el día 23 de marzo de 2016 se efectuaron movimientos bancarios desde las 07:17 hrs hasta las 09:48 hrs. en la cuenta corriente del querellante, consistentes en:

1.- 7:17: Transferencia officebanking;	Monto abono: \$15.000.000
2.- 7:22: Traspaso internet L. crédito:	Monto abono: \$400.000
3.- 7:32: Abono internet T. Crédito:	Monto abono: \$700.000
4.- 7:33: Abono internet T. Crédito:	Monto abono: \$700.000
5.- 7:33: Abono internet T. Crédito:	Monto abono: \$80.000
6.- 7:34: Abono interne T. Crédito:	Monto abono: \$80.000
7.- 7:33: Traspaso internet L. crédito:	Monto cargo: \$400.000
8.- 7:50: Egreso por compra de divisas:	Monto cargo: \$69.150
9.- 7:51: Traspaso internet a T. Crédito:	Monto cargo: \$400.000
10.- 7:54: Traspaso internet otros bancos:	Monto cargo: \$1.650.000
11.- 8:02: Transferencia internet otros bancos:	Monto cargo: \$1.650.000
12.- 8:04: Transferencia internet otros bancos:	Monto cargo: \$1.700.000
13.- 8:06: Supergiro:	Monto cargo: \$200.000
14.- 8:29: Traspaso internet a T. Crédito:	Monto cargo: \$130.000
15.- 8:30: Traspaso internet L. Crédito	Monto abono: \$500.000
16.- 8:30: Traspaso internet a T. Crédito	Monto cargo: \$160.000
17.- 8:30: Abono internet T. Crédito:	Monto abono: \$500.000

Operaciones derivadas

7º) Que de la carta de fs. 69 aportada por la denunciante y emanada de la querellada, y acompañada también por ésta a fs. 189, consta que la última puso término unilateralmente al contrato existente con el consumidor Victor Coloma el 30 de marzo de 2016, en virtud de los N° 17 y 18 del Contrato y "en razón de haberse detectado transferencias electrónicas fraudulentas en relación a la cuenta corriente", lo que es consistente con los dichos del querellante y del Servicio denunciante.

Por otra parte, de carta de la querellada de fs. 39, se infiere que ésta señaló al actor que no existió patrón fraudulento en las operaciones de la cuenta corriente del 23 de marzo de 2016, por lo tanto, la deuda generada por esos movimientos son de responsabilidad del Sr. Coloma, lo cual es concordante con lo dicho al contestar la querrela y denuncia y lo dicho por los actores en sus respectivas querrela y denuncia.

8º) Que de impreso de fs. 7 y 50 consta que con fecha 23 de marzo de 2016 le informó a su ejecutiva de cuentas, mediante correo electrónico, del robo que sufrió y que había hecho el bloqueo de las tarjetas; asimismo de fs. 194 consta que hizo reclamo formal ante la querellada, de fs. 37 consta que formuló reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, dentro de cuyo procedimiento el proveedor denunciado informó a dicho Servicio que "es necesario que si él (consumidor) argumenta que su actual deuda de produjo como consecuencia del robo de sus productos, deberá presentar una denuncia ante el Ministerio Público o querrela y acompañarnos copia fiel de la misma (no comprobante), indicando las circunstancias del eventual hurto y probar el desconocimiento de las operaciones". Asimismo, de documento de fs. 30 y siguientes y copia del mismo de fs. 78 y siguientes, consta que el querellante procedió a estampar una denuncia por robo ante la 21º Comisaría de Carabineros con fecha 20 de abril de 2016.

9º) Que de lo expuesto por las partes se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si los movimientos efectuados por medio de la cuenta corriente del consumidor fueron hechos o no mediante fraude, y, si lo fueron, si ello es imputable al consumidor o al banco proveedor, y si la deuda generada por tales operaciones, es o no de cargo del primero.

En la especie no obran pruebas sobre la forma en que se habrían efectuado las transacciones cuestionadas, constando sólo que ellas existieron, como ambas partes admiten y avalan diversos documentos del proceso (fs. 54 y 187); tal circunstancia unida a la negativa del consumidor reclamante de que dichos movimientos se hayan efectuado con sus claves y su consentimiento a través de Internet, lleva al tribunal a analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de ello.

En este razonamiento el tribunal debe ineludiblemente considerar el carácter cautelar del Derecho del Consumidor, en cuanto está dirigido a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el consumidor frente al proveedor profesional, lo que de ninguna manera implica quebrantar el principio de igualdad jurídica en el proceso, sino que es un factor que lleva al juez, por voluntad del legislador, a considerar la equidad como criterio iluminador en la aplicación de la ley a una relación jurídica asimétrica, como es la de consumo; en concordancia con ello y estando acreditada la existencia de los movimientos de dinero efectuados el 23 de marzo de 2016, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esa operación, criterio concordante con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3º del art. 1547 del Código Civil, que dispone que "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega".

Dicho lo anterior, corresponde al Banco querellado, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las

obligaciones que pesaban sobre la denunciada en su relación de consumo con el consumidor reclamante, las que no son otras que las que disponían el contrato y la ley. al efecto cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone que "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella".

10ª) Que en cuanto a las obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, esto es, en la letra d) del art. 3º de la Ley Nº 19.496 y en el art. 23 de esta misma ley, como son, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo, la obligación de cumplir lo pactado y ofrecido y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor

Por otra parte, debe atenderse también a la normativa que regula el contrato de cuenta corriente bancaria existente entre las parte, al efecto el art. 1º del DFL 707 Sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques señala "La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado." De dicha definición se desprende que es obligación del Banco cumplir sólo aquellas órdenes de pago que el titular de la cuenta emite. Por otra parte, por remisión del art. 9º de dicha norma, es importante considerar que el Art. 611 del Código de Comercio dispone que "La cuenta corriente se concluye por el advenimiento de la época fijada por la convención o antes de él por consentimiento de las partes."

Asimismo, tratándose las transferencias de dinero materia de las acciones de autos de electrónicas hechas a través de Internet, resultan aplicables las normas del Capítulo 1.7 de la Recopilación de Normas Financieras de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, titulado "TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE INFORMACIÓN Y FONDOS", del cual resultan pertinentes las siguientes disposiciones:

\* Nº 1 inciso final: "Por transferencias electrónicas de fondos se entienden todas aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos o abonos de dinero en cuentas, tales como: traspasos automatizados de fondos efectuados por un cliente de una cuenta a otra; órdenes de pago para abonar cuentas de terceros (proveedores, empleados, accionistas, etc.); utilización de tarjetas de débito en puntos de venta; recaudaciones mediante cargos a cuentas corrientes (impuestos, imposiciones previsionales, servicios, etc.); giros de dinero mediante cajeros automáticos, etc.. En general, comprenden las descritas y cualquier otra operación que se efectúe por aquellos medios, en que un usuario habilitado para ello instruye o ejecuta movimientos de dinero en una o más cuentas."

\* Nº 2: "Requisitos que deben cumplir los sistemas utilizados: Para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o de fondos, los bancos deberán considerar el cumplimiento de los siguientes requisitos básicos:...

- B) Los sistemas utilizados, junto con permitir el registro y seguimiento íntegro de las operaciones realizadas, deberán generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, necesarios para efectuar cualquier examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron, contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los cuales se operó, etc. La conservación de estos archivos se regirá por lo establecido por esta Superintendencia en el Capítulo 1-10 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

- C) El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio. Los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse claves y mecanismos de acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad. ...

- E) Los sistemas que permitan ejecutar transferencias de fondos, junto con reconocer la validez de la operación que el usuario realice, deben controlar que los importes girados no superen el saldo disponible o el límite que se haya fijado para el efecto. Para todos los sistemas de transferencia automática de fondos deberá establecerse un límite en los montos de transferencia con respecto a cada cliente con acceso al sistema. Cuando se trate de un servicio de uso masivo que no contemple la posibilidad de efectuar transacciones importantes, dicho límite podrá fijarse en forma general para todos los usuarios.

\* N° 4.1 inciso 2°: "Los canales electrónicos que ofrezcan las instituciones bancarias para realizar estas transferencias deberán contar con apropiados privilegios de autorización y medidas de autenticación, controles de acceso lógico y físicos, adecuada infraestructura de seguridad para observar el cumplimiento de las restricciones y límites que se establezcan para las actividades internas y externas, así como para cuidar la integridad de los datos de cada transacción y la adecuada privacidad de los registros e información de los clientes. Para esos efectos deberán: a) contar con una plataforma tecnológica que comprenda una encriptación sólida; b) disponer de a lo menos dos factores de autenticación distintos para cada transacción, debiendo ser uno de ellos de generación o asignación dinámica;...

Lo anterior, sin perjuicio de incorporar en sus procesos las mejores prácticas para la administración del riesgo operacional, de banca electrónica y los estándares internacionales que existen sobre la materia....

\* N° 4.2: Prevención de fraudes. Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros."

También son relevantes las disposiciones del Contrato celebrado entre las partes, del que consta copia a fs. 174 y siguientes, acompaña por el banco querellado y objetada en términos imprecisos a fs. 204, por el Servicio denunciante y no objetada por el consumidor querellante, en particular las de los N°s 17 y 18 invocadas por la querellada en la carta de término de contrato, el primero señala que "No obstante lo señalado en el número anterior, el banco podrá poner término inmediato al Contrato, sin notificación y aviso previo al Cliente en los siguientes casos: 17.1. En aquéllos casos en que se detecte una actuación fraudulenta relacionada con la ejecución del contrato del Plan, sin perjuicio de las demás acciones legales que sean pertinentes,..."; por su parte, el N° 18 del aludido contrato refiere la exigibilidad por parte del banco de los créditos cursados al momento del cierre de tarjetas y línea de crédito, que fue lo que hizo la querellada conforme detalla en carta que dirigió a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras cuya copia rola a fs. 187 y 188, como se mantenían saldos a pagar de \$ 522.508 lo traspasó al crédito operación N° 650025694109, generándose así una deuda y posterior cobranza contra el consumidor y ex cliente.

Por último resultan además pertinentes, como ocurre en toda relación contractual de consumo, los arts. 1545 y 1546 del Código Civil, que señalan, respectivamente, "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales", y "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por

*consiguiente, obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que aman precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella";* y, finalmente, el art. 12 de la Ley N° 19.496 que indica "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuélas se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

11º) Que de los antecedentes de la causa y conforme a los hechos establecidos en el considerando 7º, y en particular de carta emanada del Banco querellado de fs. 69, se deduce que el Banco querellado decidió poner término al contrato de servicios financieros suscrito con el consumidor y querellante Victor Coloma con fecha 30 de marzo de 2016, "en virtud de lo dispuesto en los artículos 17 y 18 del contrato de Plan de Servicios Financieros... en razón de haberse detectado transferencias electrónicas fraudulentas en relación a la cuenta corriente del indicado Plan", observa esta sentenciadora que la querellada no hace referencia alguna a las supuestas transferencias fraudulentas que afirma haber detectado y menos cómo ellas se vinculan a su cliente.

Cabe señalar que resulta contradictoria la argumentación de la defensa en cuanto a que las transferencias fueron efectuadas en forma fraudulenta a efectos de invocar una causal de término del contrato con el consumidor, y que, a efecto de negar su responsabilidad en la realización de tales operaciones, afirma que ellas no obedecen a un patrón de fraude y que fueron efectuadas con las claves del actor y, por ello, serían de su responsabilidad, cuestión que es posible conciliar concluyendo que la querellada estaría imputando al consumidor un actuar fraudulento en las operaciones cuestionadas, que según ella él efectuó con sus claves, y que por ello puso término a su contrato y se niega a asumir pérdida por tales operaciones, sin aportar prueba alguna sobre tal fraude.

Al invocar el banco querellado la existencia de transferencias fraudulentas en la cuenta corriente del actor para poner término al contrato, al contrario de lo que ella afirma, le correspondía a su parte acreditar la existencia de tales operaciones y cómo ellas tienen la calidad de fraudulentas; por otro lado, al sostener que le correspondía al cliente asumir los efectos de las operaciones electrónicas por haber sido efectuadas en forma regular con las claves respectivas, también le correspondía acreditar que así fueron ejecutadas. De lo antes razonado, queda claramente establecido que pesaban sobre el Banco querellado y denunciado acreditar que las operaciones impugnadas por el consumidor fueron efectuadas con fraude de parte de éste y ajustándose, a la vez, a las normas legales, contractuales y reglamentarias aplicables a las transferencias electrónicas bancarias, a las cuales se refirió esta sentenciadora detalladamente en el considerando 6º, en particular respecto de los estándares tecnológicos y de seguridad aplicables al producto de que se trata conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de banca electrónica.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que el carácter profesional de los proveedores de bienes y servicios financieros y tecnológicos, les obliga a asumir los riesgos de origen tecnológico que puedan afectar a unos y otros, por ser aquéllos los creadores o distribuidores de los mismos; el consumidor es un lego en ese tipo de productos, quedando obligado, en los hechos, a confiar en la buena fe y el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios presenten.

12º) Que de las pruebas que ha aportado en la especie la querellada ninguna dice relación con la forma en que se efectuaron las operaciones de que se trata, sobre los mecanismos de control que habría adoptado ella en materia de riesgos tecnológicos y de fraude en el uso de los productos bancarios entregados al consumidor y que, de tener tales mecanismos, que ellos se hayan ajustado a los criterios establecidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera; sobre este punto resultan especialmente relevante que no consta que exista ni haya operado en las transferencias impugnadas una clave dinámica

para acceder al servicio y realizar la transferencia, no consta que ellas se hayan efectuado dentro de los límites que debe haber para esas operaciones, no constan los respaldos informáticos de ellas, no se ha identificado por la querellada las cuentas y personas desde la cual provino la transferencia a la cuenta del actor por \$15.000.000.- ni hacia las que fueron hechas las transferencias con posterioridad esa mañana del 23 de marzo de 2016, conforme le exigía el Capítulo 7.1 de la Recopilación de Normas de dicha entidad, por lo que no es posible sostener que el banco querellado haya prestado los servicios conforme al contrato pactado y las norma legales aplicables, entre ellas las que le obligaban a respetar los términos del contrato y a entregar un consumo seguro del producto de que se trata.

Cobra especial relevancia en este punto el correo electrónico impreso a fs. 192 de 7 de junio de 2016, por el cual el analista de la Gerencia de Riesgos del Banco querellado, Pedro Martorel González, señala a la ejecutiva del actor doña Carolina Albornoz, que la transferencia de \$15.000.000 recibida por éste en su cuenta fue fraudulenta, que al constatar ello el banco cierra la cuenta, y como se hicieron transferencias dejando un saldo de \$11.600.850, la diferencia ascendente a \$3.399.150.- es un perjuicio económico del banco, sin que corresponda beneficiar al receptor de la transferencia, con lo que se justifica el cobro a éste, que es el querellante; el tenor de dicha carta importa trasladar al consumidor el costo del fraude que el propio proveedor detectó en sus sistema de transferencias electrónicas y que hizo perder fondos en su poder y custodia.

Cabe precisar que los fondos que un cuenta correntista deposita en un banco, así como los dineros que éste promete en crédito en base a cuentas de sobregiro o tarjetas de crédito con cupos de libre disposición, se encuentran dentro de la esfera de custodia del Banco y no del cliente, por lo que mientras los valores estén en poder del banco, es del riesgo de éste las acciones fraudulentas que terceros puedan realizar violando los sistemas informáticos de aquél para cargar operaciones a cuentas de sus clientes, resultando del todo arbitrario la pretensión de un banco de trasladar el riesgo al cliente a través de cuyas cuentas se verificó el fraude.

Por lo anterior, no cabe más que concluir que las operaciones efectuadas en la mañana del 23 de marzo de 2016 en la cuenta del consumidor Sr. Coloma y las consecuencias de las mismas, son producto de la falta de seguridad en el uso de la cuenta corriente y de los servicios financieros que estaba obligada a entregar la querellada a aquél, asimismo, se concluye que de ello siguió un perjuicio para dicho consumidor, dado que se le puso término al contrato de sus productos y se le exigió el pago de una deuda tras el cierre de ellos, todo lo cual constituye un incumplimiento por parte de aquélla de su obligación de entregar un consumo seguro y libre de riesgos y de menoscabo a su cliente, lo que configura infracciones a los artículos 3° inciso 1° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496; por otra parte, al poner término al contrato con el consumidor querellante y cerrar los productos financieros que éste implicaba sin causa real y legítima imputable a aquél, generando además una deuda inesperada y no consentida por el actor, la querellada quebrantó la ley del contrato, por lo que también le es imputable infracción al art. 12 de la Ley N° 19.496, infracciones todas por las que será sancionada de la forma que se señala más adelante.

### C.- Sobre la acción civil

13°) Que el querellante y demandante de autos en su demanda a fs. 56 precisa sus pretensiones por daño emergente en \$1.963.889-, sin conocer la tasa de intereses por la deuda cobrada, más la suma total de \$108.880 por lucro cesante, correspondiente a gastos por haber tenido que concurrir al Sernac, más 2 días con goce de sueldo solicitados a su empleador e impresiones de documentos y gastos en trámites; demanda daño moral que hace consistir en problemas laborales, utilizar días de vacaciones, amenazas de DICOM, hostigamiento de cobranza y sentimiento de impotencia y estrés, y sobre el cual no precisa cuantía en el cuerpo de la demanda.

14º) Que al establecerse la responsabilidad infraccional de la demandada, corresponde que ésta responda por los daños y perjuicios que ha sufrido el actor a causa de tales infracciones, de acuerdo con el art. 3º inciso 1º letra c) de la Ley N° 19.496; de las pruebas aportadas a los autos, resulta relevantes a efectos de determinar los perjuicios reclamados, las cartolas de fs. 52 a fs. 54, y cartas de fs. 187 y 190, en esta última, de 29 de agosto de 2016, el Sub Gerente de la querellada Mauricio Cortés informa al actor del detalle de sus deudas directas, las que consisten en préstamo de consumo por \$522.508, y deuda en pesos de dos distintas tarjetas de crédito por un total \$1.622.394, lo que hace un total general de \$2.144.902.

De lo dicho por las partes se infiere que el actor no ha hecho pagos por tales deudas, de modo que el perjuicio patrimonial por la existencia de esas deudas se ha concretado sólo en cuanto a la existencia de un supuesto pasivo, pero no en pérdida patrimonial efectiva, por lo que el tribunal dispondrá que la demandada y querellada deberá condonar toda deuda que actualmente impute al actor y provenga de las operaciones electrónicas efectuadas en la cuenta corriente del actor en la mañana del 23 de marzo de 2016, ello hasta por la suma de \$ 1.963.889, y que si aquél hubiere efectuado algún pago a la querellada por tales deudas o hubiere sufrido un cargo en su cuenta corriente por tales operaciones, que no hubiere sido reversado por aquélla, deberá ser reembolsado por la misma más los recargos de reajustes e intereses corrientes sobre esos abonos o cargos, desde la fecha que fueron efectuados y hasta el reembolso efectivo, abonos y cargos que se determinarán mediante documentos fidedignos en la etapa de cumplimiento de la sentencia.

15º) Que en cuanto al "lucro cesante" demandado por la suma de \$108.880.-, correspondiente a días sin goce de sueldo y ciertos gastos, el actor no ha aportado antecedentes probatorios suficientes para acreditar su existencia, por lo que será desestimada la demanda por ese concepto.

16º) Que el actor ha señalado haber sufrido daño moral consistente en problemas laborales, utilizar días de vacaciones, amenazas de DICOM, hostigamiento de cobranza y sentimiento de impotencia y estrés, sin demandar una suma precisa por ello, no obstante, en su petitoria faculta a esta jueza a condenar a la demandada a la suma que estime conforme a Derecho, por lo que esta sentenciadora se encuentra habilitada para regular daños conforme a Derecho. Al respecto es relevante precisar que la Ley N° 19.496, en su art. 50 inciso 1º, dispone expresamente que las partes no requieren de patrocinio de abogado para actuar en juicio, a lo que se agrega que conforme al art. 38 de la Ley N° 18.287, no procede el recurso de casación en los juicios ante de Policía Local - sin perjuicio de las facultades legales de las Cortes de actuar de oficio-, con lo cual el legislador abre espacio a una menor formalidad en el procedimiento de la especie, de modo que no resultan aplicables en su rigor las normas sobre la forma de presentar las acciones y la defensas de las partes establecidas por el legislador para procedimientos claramente formalizados, exigencias que resultan razonables cuando se trata de procesos en que sólo es posible actuar con patrocinio de abogado y a través de mandatario habilitado con ius postulandi, por lo que, en la medida que se cumplan con los trámites esenciales del procedimiento y con las exigencias del debido proceso, permitiendo determinar claramente el objeto de las pretensiones de las partes y las imputaciones que se hacen, no corresponde al tribunal, en los juicios de la especie, hacer a las partes exigencias propias de procedimientos formalizados, sino las pertinentes y suficientes en los términos recién expuestos; asimismo, se debe considerar que el proceso, como institución jurídica, tiene un carácter teleológico en cuanto su existencia se justifica en función de la solución conforme a derecho del conflicto que es su objeto, como bien lo expresa el art. 35 del Código Iberoamericano de Ética Judicial, que dispone que "El fin último de la actividad judicial es realizar la justicia por medio del Derecho", también hay razones de equidad para aceptar que el tribunal no puede evitar por meros formalismos pronunciarse sobre una petición relevante que se le ha hecho debidamente, motivan a esta sentenciadora en ese sentido los art. 36 a 40 del referido Código, en particular los arts. 36 y

37 que señalan, respectivamente, que "La exigencia de equidad deriva de la necesidad de atemperar, con criterios de justicia, las consecuencias personales, familiares o sociales desfavorables surgidas por la inevitable abstracción y generalidad de las leyes", y que "El juez equitativo es el que, sin transgredir el Derecho vigente, toma en cuenta las peculiaridades del caso y lo resuelve basándose en criterios coherentes con los valores del ordenamiento y que puedan extenderse a todos los casos sustancialmente semejantes". Por lo antes dicho y conforme a lo pedido por el actor en su libelo, esta sentenciadora procederá a analizar si en la especie y siguiendo el Derecho aplicable, es posible tener por acreditado un daño moral sufrido por aquél a causa de las infracciones establecidas precedentemente y evaluar la cuantía del mismo.

17ª) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral para el demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que el actor rindió como prueba directa sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la querellada, la declaración de un testigo singular, que fue doña Loreto Toloza, la que declara en base a lo que escuchó del propio actor, de modo que el tribunal desestimará dicho medio de prueba.

Por otra parte, consta de correos impresos de fs. 7 a 27 y de fs. 50, y de copia de seguimiento de requerimiento al banco querellado de fs. 194, que el actor realizó diversas gestiones ante aquél para obtener información de las operaciones de que se trataba; asimismo, consta de respuesta enviada por el querellado al actor de fs. 50, reiterada a fs. 71, y de la entregada al Sernac en procedimiento de reclamo rolante a fs. 68, que el banco demandado señala que no puede acceder a lo que plantea el consumidor y menos dejar de cobrar las deudas actuales, toda vez que no se acredita fraude de las transacciones, señalando que aquél debe presentar una denuncia ante el Ministerio Público o querrela y acompañar copia fiel de la misma, indicando las circunstancias del eventual hurto y probar el desconocimiento de las operaciones, ante lo cual el actor hizo la respectiva denuncia el 20 de abril de 2016, como consta a fs. 30 y siguientes, no obstante lo cual, la demandada continuó negándose a dejar de cobrar las deudas del actor. Cabe precisar que de cartas emanadas de la demandada de fs. 73 y 187, consta que ella ha generado créditos y cobros al actor por un total de \$2.144.902, tras el cierre de sus productos y a causa de las operaciones impugnadas por él. Por otra parte, del tenor de la contestación de la querrela y demanda, se infiere que el banco demandado reconoce que efectuó los cargos y giros irregulares de la cuenta del actor del día 23 de marzo de 2016, los que ella misma admite como fraudulentos, lo que es concordante con impreso de correo de fs. 192, acompañado por dicha parte, en la que Pedro Martorell, analista de la Gerencia de Riesgo Tecnológico y Operaciones del banco querellado, precisa que hubo transacciones fraudulentas en la cuenta del cliente y que "El perjuicio que sufrió el Banco es la diferencia entre los \$15.000.000.- y el saldo retenido de \$ 11.600.850.-, el cual asciende a la suma de \$ 3.399.150.-, por el cual sufrió perjuicio económico y por consiguiente no existe una cifra en la cual corresponda beneficiar al receptor de la transferencia -el cliente y consumidor don Victor Coloma-, pues persiste el perjuicio económico hacia nuestra organización"; a lo anterior se agrega la varias veces aludida carta de 30 de marzo de 2016, acompañada en copia por ambas partes (fs. 41 y 189), por la que la demandada pone término al contrato con el consumidor "en razón de haberse detectado transferencias electrónicas fraudulentas en relación a la cuenta corriente del Indecado Plan", y, por último, tenemos su decisión de cobrar al cliente consumidor la deuda que le atribuye por la pérdida sufrida, la que consta del mismo correo del analista Sr. Martortel y documentos de fs. 187 y 190, todo lo cual evidencia la existencia de las operaciones fraudulentas que desconoce el actor y la decisión deliberada del banco querellado y demandado de trasladar al cliente la pérdida patrimonial sufrida por el propio Banco por esas operaciones y dotarse a sí mismo unilateralmente de un mecanismo de cobrarle al consumidor los valores defraudados, lo que importa una deslealtad intolerable como proveedor profesional y un abuso de su posición de proveedor bancario. La situación descrita, la numerosa correspondencia intercambiada entre el

consumidor y el Banco (fs. 2 a 27, fs. 41, fs 50, 52 a 54, y 71 a 74), los correos entre el demandante y su jefatura (fs. 45 a 48), y los reclamos hechos por aquél ante el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, representan hechos y circunstancias que llevan a esta sentenciadora a presumir fundadamente que los hechos de autos dieron origen a molestias, preocupaciones y uso de tiempo personal del demandante, que se enmarcan dentro del sentimiento de impotencia y estrés que el actor alude en su demanda, e importan un menoscabo psicológico para sí y una alteración en su vida habitual que nunca se habrían producido de haber cumplido la querrellada con sus obligaciones legales y contractuales, todo lo cual constituye para el demandante daño moral.

En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de vida que las personas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de que se cumpliera con la convención suscrita con el querrellado en orden al cierre de la cuenta corriente, a lo cual tenía derecho en virtud de esa convención y del contrato de cuenta corriente que ésta extinguía, lo ha expuesto a una experiencia ingrata que no tenía que haber enfrentado; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer para hacer valer derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto de la querrellada, como el derecho de propiedad y el derecho a la vida privada, conllevan molestias intrínsecas que ha debido soportar para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones, todas circunstancias que afectan la integridad psíquica del querellante.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por el incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios de alta sofisticación, sea por su contenido tecnológico, sea por la frondosa normativa jurídica que los regula, que son distribuidos masivamente y mediante amplias campañas publicitarias; entre tales características resulta pertinente mencionar *la confianza* en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto de consumo. En efecto, en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando se trata de un proveedor conocido y de gran presencia en el mercado, como ocurre con el Banco querrellado, hecho público y notorio, y además cuando ese proveedor se encuentra regulado por una extensa normativa jurídica y sujeto a fiscalización de un ente público especializado, existiendo una legítima expectativa de que ese proveedor cumple con todas las obligaciones que el Derecho le impone. *"De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del por qué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella para luego defraudarla) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato*

específicamente suscrito y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su "calidad de cliente" que con su calidad de contratante en particular.....

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones de fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costos que éste implica para el consumidor.

Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas abusivas), debe repararlo." (Carlos A. Ghersi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Para esta sentenciadora, la querellada, empresa bancaria con importante presencia en el país, propuso al actor un contrato por un plan de productos financieros, que incluía una cuenta corriente bancaria, el cual lo aceptó confiando en la seriedad profesional de ella; después, como cliente de la misma, se ve sorprendido por cargos y abonos en su cuenta no consentidos por él, los que la propia demandada afirma son fraudulentos y por sí estima que la pérdida patrimonial de fondos que estaban en su poder y custodia, deben ser sufridos por el consumidor titular de los productos vulnerados informáticamente por los defraudadores, esto es, el demandante, como si el riesgo de la seguridad y conservación de los fondos del banco demandado fuera responsabilidad de sus clientes; a lo anterior se agrega que en autos la demandada no aportó antecedente alguno sobre la adopción por su parte de mecanismos de seguridad previstos por la autoridad competente para las transacciones electrónicas como las objeto del juicio ni sobre los sujetos y números de cuentas involucradas como contrapartes en las operaciones fraudulentas, por lo que resultan del todo injustificadas su negativa a aceptar como perjuicio propio la pérdida de fondos que implicaron las susodichas operaciones fraudulentas y su opción de transferirlo al patrimonio del cliente, castigando a éste, además, con el término del contrato y el cierre de sus productos atribuyendo la existencia de operaciones fraudulentas en la cuenta del actor, obligando a este consumidor a solicitar reiterada e infructuosamente el cumplimiento del contrato y el imperio de los derechos que le otorga la ley, conductas que, junto con ser un incumplimiento contractual, no son esperables de un proveedor experto y profesional en su actividad, como es el banco demandado, e importan traicionar la legítima expectativa del consumidor demandante de recibir un servicio bancario seguro y exento de defectos, el cual el Derecho del Consumidor tiene como fin asegurarle y al cual estaba obligado el proveedor demandado.

18°) Que conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado el demandante injustamente a situaciones de impotencia y estrés como las descritas en los considerandos precedentes, derivadas del actuar infractor y negligente de la demandada, le ha causado menoscabo en el curso normal de sus actividades personales, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, por lo cual la demanda por ese concepto será acogida; al efecto el tribunal prudencialmente avalúa en la suma de un millón de pesos (\$1.000.000) la indemnización por daño moral con la que deberá ser reparado el demandante.

19°) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la demandada sea requerida y hasta el pago efectivo, y más las costas de la causa.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts.1698 y siguientes del Código Civil y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231, **RESUELVO:**

a) Que se declaran inadmisibles las tachas opuestas por la querellada y demandada contra las testigos doña LORETO BETSABETH TOLOZA TRUJILLO y doña KRIS GRACE COLOMA VALDERRAMA.

b) Que se acoge la querrella deducida en autos por don VÍCTOR EDUARDO COLOMA VALDERRAMA, y la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor y se condena a BANCO SANTANDER CHILE, representada por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, al pago de multa equivalente al día de su pago a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor a los arts. 3° inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracciones establecidas en el considerando 12° de esta sentencia.

c) Que se acoge la demanda interpuesta por don VÍCTOR EDUARDO COLOMA VALDERRAMA, en cuanto se condena a BANCO SANTANDER CHILE, representada por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, a condonar a aquél toda deuda que provenga de las operaciones electrónicas efectuadas en la cuenta corriente del actor en la mañana del 23 de marzo de 2016, ello hasta por la suma de \$ 1.963.889, y si aquél hubiere efectuado algún pago a la querellada o hubiere sufrido un cargo en su cuenta corriente por tales operaciones, deberá serle reembolsado, todo en la forma y oportunidad y con los recargos que se señalan en el considerando 14° de esta sentencia, y más la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) por daño moral, suma ésta a la que deberá agregarse los recargos señalados en el considerando 19°.

d) Que la querellada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, juez.

Autoriza doña FABIOLA MALDONADO HERNÁNDEZ, Secretaria Abogada.



C.A. de Santiago

Santiago, siete de noviembre de dos mil dieciocho.

A los folios N° 394346: a lo principal y primer otrosí, téngase presente: al segundo otrosí, a sus antecedentes.

A los folios N° 396717, 397617 y 398081: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de nueve de agosto de dos mil diecisiete, escrita a fojas 224 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-2003-2017.

HERNAN ALEJANDRO CRISOSTO  
GREISSE  
MINISTRO  
Fecha: 07/11/2018 13:25:07

MARIA CECILIA GONZALEZ DIEZ  
MINISTRO(S)  
Fecha: 07/11/2018 13:28:50

MAURICIO ALEJANDRO DECAP  
FERNANDEZ  
ABOGADO  
Fecha: 07/11/2018 13:38:14

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 07/11/2018 13:56:38



MUNICIPALIDAD SANTIAGO  
CARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
HERMANOS AMUNATEGUI N° 980

FS - Docucentos Ingesta - 230

ORDEN N° : 34

PROCESO N° : 30.029-M-2016

CERTIFICO. que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos y que no existe constancia en el proceso ni en el Sistema de Informática de Tesorería que se hubiere pagado la multa en esta causa.

15 Jornadas Nocturnas.

SANTIAGO, Viernes 4 de enero de 2019

SECRETARIA

MUNICIPIO DE SANTIAGO

INGRESO N°

236 18

SANTANDER, CHILE

1900040449

A N° 0140 001 SANTIAGO

97026000-K

DEY CONSUMIDOR 4 QUZ

PERIODO

9/16

n : LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
016-M-30029-3 FE 23-01-2019

frac. : 23/03/2016 Nro. Parte.:  
JORGE PARDO CARRASCO

GAL CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA N° ORDEN  
O : 34 del 2019

2948

PLAZO PARA PAGAR

30-01-2019

TAS

VALORES

01001004

963.200

Pagado

23-01-2019 10:08  
58R98745LL  
1900040449



963.200

0

0

963.200

963.200

TAL

MUNICIPIO DE SANTIAGO  
TESORERÍA MUNICIPAL DE SANTIAGO  
NOMBRES A NOMBRE DE TESORERO MUNICIPAL DE SANTIAGO

ntiago (4

ibogado  
:guidos

ipañar y  
cipal de  
ue conc

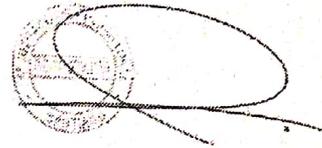
ado y

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO  
HNOS. AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Viernes 30 de noviembre de 2018

Notifica a Ud., que en el proceso N°30.029/M/2016/007, se ha dictado con fecha , la siguiente resolución:

CÚMPLASE



SECRETARIA ABOGADA

CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO  
HNOS. AMUNATEGUI N° 980

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
FRANQUEO CONVENIDO  
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74  
NACIONAL

ROL N°:30.029/M/2016/007  
CARTA CERTIFICADA N°:6964555

SEÑOR (A)  
PAOLA JHON MARTINEZ  
TEATINOS N° 333, 2DO. PISO  
SANTIAGO

ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.-



RAZON DE PAGO

21/08/2019

DATOS BENEFICIARIO

Nombre o Razón Social : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
 R.U.T. : 60.702.000-0  
 Dirección :  
 Comuna/Ciudad : /  
 Motivo :

DATOS TOMADOR

Nombre o Razón Social : BANCO SANTANDER CHILE  
 R.U.T. : 97.036.000-K  
 N° Instrumento : 0470870  
 N° Operación/Secuencia : 0-203-8488342-8 / 1  
 Oficina Origen : CASA MATRIZ I-BANDERA 140  
 Oficina de Impresión : 300  
 Monto : \$\*\*\*\*\*25.000,00

DEPOSITO A LA VISTA - NOMINATIVO

\$\*\*\*\*\*25.000,00

(03)

N° INSTRUMENTO : 0470870 \$ 25.000,00  
 N° OPERACION : 0-203-8488342-8 SECUENCIA : 1  
 OFICINA ORIGEN : 0300-CASA MATRIZ I-BANDERA 140  
 OFICINA IMPRESION : 300

037-0320

0300

21 de AGOSTO de 2019

QUEDA DEPOSITADO EN ESTA OFICINA A NOMBRE DE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

LA SUMA DE : VEINTICINCO MIL CON 00/100 \*\*\*\*\*