



Fojas ciento nueve - 109 -

Rol N° 2390-2019/JVJ

Talca, veinticuatro de julio de dos mil diecinueve.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 12 y siguientes doña **CAROLINA HAYDEE GAJARDO CONTRERAS**, kinesióloga, Cédula Nacional de Identidad N° 14.399.847-9, domiciliada en Camino Las Rastras, callejón San Antonio, Parcela Santa Graciela, Lote 3, Talca, debidamente patrocinada por el abogado don Nicolás Ignacio Araya Retamal, interpuso querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER**, RUT N° 97.036.000-K, representada por doña **PAMELA GONZÁLEZ GAMBOA**, agente de sucursal, Cédula Nacional de Identidad N° 14.016.236-1 (**según rectificación de fojas 24 y 25**), ambos con domicilio en calle 1 Sur N° 853, Talca, todo ello según lo prevenido en los artículos 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley N° 19.496. Fundó su acción en base a los siguientes argumentos:

En cuanto a la querrela, expuso que es titular de una cuenta corriente en el Banco Santander y que el 29 de octubre de 2018, recibió en tres oportunidades llamadas telefónicas a su número de teléfono personal de un supuesto ejecutivo del Banco Santander, manifestando dicha persona que la llamada tenía como fin verificar la información de la tarjeta súper clave.

Hizo presente que el sujeto tenía el número de su cuenta corriente, y el número de sus tarjetas de coordenadas o súper clave, situación que daba cuenta que la persona tenía acceso a sus datos bancarios y que en definitiva según su parecer, *"podría razonablemente ser una persona del banco"*.

Continuando con su relato expuso que en la última llamada y en atención a que el sujeto tenía acceso a todos sus datos bancarios, procedió, a solicitud de él, a entregarle tres coordenadas de la tarjeta y la información recibida en un mensaje de texto, pidiéndole éste que en ese momento apagara su teléfono durante unos momentos para que supuestamente reiniciara el sistema y dio por finalizada la llamada, y al prender nuevamente su teléfono e ingresar a su cuenta Santander, se percató que habían realizado tres transferencias electrónicas, dos por un monto ascendiente a \$ 1.700.000.- y la tercera por 1.600.000.-

Que al tomar conocimiento de los hechos, ese mismo día 29 de octubre de 2018, llamó al Banco Santander, procediendo al bloqueo de las tarjetas. A su vez, se dirigió a Carabineros de Chile con el fin de hacer la respectiva denuncia del delito del que fue objeto y así iniciar las correspondientes investigaciones y demás procedimientos de la arista penal.

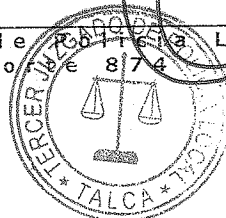
Que, la respuesta dada por el Banco al reclamo interpuesto, fue el rechazo a la solicitud de responder por la vulneración a su página web, *"señalando que, al parecer del Banco, toda la transferencia se había llevado al efecto con la mayor y completa normalidad, y seguridad"*.

Seguidamente sostuvo que *"queda de manifiesto SS., que la seguridad del Banco se vio vulnerada en la situación en comento. Un tercero ajeno a mi persona, ingresó efectivamente al portal de internet del Banco y accedió a mi cuenta, sin mi autorización, y sin haberle proporcionado información alguna respecto a las claves secretas, situación por la cual no me cabe responsabilidad alguna, siendo responsabilidad del Banco, evitar este tipo de vulneraciones a su seguridad"*.

Concluyó expresando que la causa basal de las transferencias electrónicas fraudulentas de las cuales fue víctima, corresponden al hecho de que un tercero accedió a su cuenta corriente mediante

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 No 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL Talca 1
La presente es copia fiel de su origen
24 JUL. 2019
TALCA, de de



Fojas ciento diez - 110

internet, vulnerando la seguridad informática del Banco, resultando accesorio la conducta desplegada en forma posterior por su parte, y por tanto la responsabilidad del fraude recae finalmente y exclusivamente sobre el Banco.

En cuanto al derecho hizo referencia a la calidad de proveedor del Banco Santander a la calidad de consumidor de la querellante, al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.946 (sic), los que transcribió y expresó que de conformidad a las disposiciones legales transcritas, pesa sobre el Banco Santander el deber de precaver la seguridad en su página web por el cual permite realizar operaciones propias del giro y así evitar los fraudes informáticos, por lo que aparecen configuradas en la especie las infracciones de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por interpuesta querrela infraccional en contra de Banco Santander y en definitiva condenarlo al máximo de las multas, más costas.

En cuanto a la demanda civil, como fundamento de ésta la demandante dio por reproducido lo expuesto en la querrela infraccional.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE: \$ 5.000.000.- (cinco millones de pesos)**, que sería la suma en que su parte fue dañada vía página web; **DAÑO MORAL: \$ 2.500.000.- (dos millones quinientos mil pesos)**, correspondiente a *"la aflicción y el sufrimiento a la que se ha visto envuelta esta parte como consecuencia de la negligencia del Banco Santander, al ser injustamente comprometida como víctima de un mal que la institución bancaria tenía el deber de evitar..."*.

En cuanto al derecho expresó que existe una relación contractual, que el artículo 1547 inciso tercero del Código Civil presume el incumplimiento imputable del demandado y que el daño provocado es la causa directa del incumplimiento imputable del demandado, haciendo referencia en este sentido al artículo 1558 del mismo cuerpo legal. Además invocó el artículo 3º letra e) y 50 inciso segundo de la Ley N° 19.496.

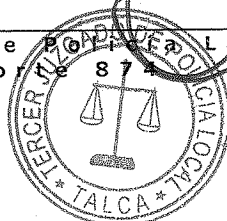
Por último solicitó al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios *"por responsabilidad contractual"*, en contra del demandado, por las sumas reclamadas más intereses, reajustes y costas.

En subsidio de lo anterior, en el caso que se rechace la petición de indemnización de perjuicios en base a la infracción de las obligaciones contractuales de Banco Santander, en el segundo otrosí solicitó indemnización de perjuicios por los daños generados en base al sistema de responsabilidad extracontractual. Fundó su acción en base a lo ya expuesto en la querrela infraccional y los conceptos y montos demandados son los mismos ya detallados en la demanda precedente, reiterando asimismo las normas jurídicas ya invocadas.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por interpuesta demanda subsidiaria de indemnización de perjuicios *"por responsabilidad extracontractual"*, en contra del demandado ya individualizado, por las sumas reclamadas más intereses, reajustes y costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 101 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba que se llevó a efecto con la comparencia de la parte querellante infraccional y demandante civil representada por el abogado don **OMAR CERPA REYES** y la parte querellada infraccional y

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 No. 87



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL 1A₂
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, de 4 JUL. 2019 de



Fojas ciento once - 111 -

demandada civil BANCO SANTANDER, representada por la abogada doña ANA ELISA MACHUCA BRAVO. Ambos abogados actuaron con delegación de poder.

La parte querellante infraccional y demandante civil ratificó sus acciones.

La parte querellada infraccional y demandada civil, contestó mediante minuta que acompañó en ese acto (rolante a fojas 78 y siguientes), que en síntesis refiere:

En cuanto a la querrela infraccional: Solicitó su total rechazo, y se le absuelva de toda responsabilidad de los hechos de la causa. Fundó su solicitud expresando que:

Controvierte la existencia de las infracciones a las normas citadas por la parte querellante, expresando que su representada tuvo un actuar diligente respecto a los hechos denunciados.

Que habiendo hecho un análisis de los antecedentes expuestos por la querellante y las transacciones realizadas el 29 de octubre de 2018 y no reconocidas por ella se logró determinar que "Para el enrolamiento a esta App se utilizaron de igual manera los mecanismos de seguridad: clave de acceso login, tarjeta de coordenadas y validación con clave 3.0, de forma satisfactoria, tampoco se identifica algún intento fallido de vulneración, lo que coincide plenamente con el relato de la actora, quien reconoce haber proporcionado las contraseñas de seguridad a terceros".

Agregó "la dirección IP utilizada en las transacciones desconocidas es 180.122.218.7, utilizada con anterioridad por cliente.

No se registran transferencias realizadas con anterioridad a las cuentas destino o receptoras del Banco Estado relacionadas al reclamo.

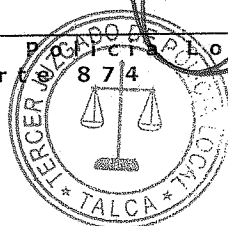
No existe registro de cambio de tarjeta de coordenadas en sucursal de Banco Santander previamente a las transacciones reclamadas, por lo cual podemos afirmar que se utilizó las claves de coordenadas correspondientes a la tarjeta asociada y en posesión de la cliente Sra. Carolina Haydee Gajardo Contreras, última fecha de creación previa al fraude: 04/12/2006".

Reiteró que operaron todas las medidas de seguridad en su plataforma digital y se respetaron los procedimientos establecidos para las operaciones de este tipo no existiendo vulnerabilidad de los sistemas de seguridad del Banco. Además señaló que de los hechos relatados y acreditados resulta manifiesto que el cliente no se vio afectado por una vulneración de los sistemas de seguridad del Banco, "debido a que el enrolamiento Santander Pass fue autorizado con claves que solo nuestra cliente posee, y que dicha aplicación fue utilizada para autorizar las transacciones desconocidas".

Hizo presente que la compañía aseguradora en su informe respaldó lo señalado por ellos, en cuanto se rechazó el siniestro "por no cumplir la demandada con las obligaciones emanadas del contrato. Específicamente por haber cumplido su obligación de 'Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro'".

Concluyendo finalmente que no existe responsabilidad del Banco Santander Chile en los hechos reclamados, puesto que no constituyen una vulneración a los sistemas de seguridad implementados por el Banco Santander Chile, para evitar fraudes en el uso y/o transacciones realizadas a través de su plataforma digital, y/o en la utilización de sus productos en transacciones electrónicas, y que en consecuencia los hechos denunciados no revisten un patrón de fraude sufrido por el Banco.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.

24 JUL. 2019

TALCA, de de



Fojas ciento doce - 112 -

Finalmente solicitó al Tribunal el rechazo de la querrela infraccional deducida en contra de BANCO SANTANDER CHILE, por carecer de todo fundamento legal o fáctico, con costas.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: Solicitó su rechazo fundando su solicitud expresando:

En cuanto al monto solicitado por concepto de daño emergente, el Banco cumplió con todas las obligaciones, no existiendo motivos que deba indemnizar al actor respecto de ese ítem, por lo que no existe incumplimiento de su parte que pudiese haber ocasionado perjuicios. Además señaló que es improcedente conceder por concepto de indemnización de perjuicios los montos demandados, ya que precedentemente debería comprobarse el actuar culpable de su representada, cuestión que conforme asevera *"no acontece en la especie"*.

En cuanto al monto solicitado por concepto de daño moral, expresó que se debe tener presente que fue la propia querellante y demandante civil quien efectuó las transferencias a terceros *"convencida a través de engaño, no teniendo responsabilidad mi representado en su actuar"*, ya que los sistemas de seguridad del Banco no fueron vulnerados bajo ninguna circunstancia, *"y es el Banco quien a través de numerosas y reiteradas campañas informa a sus clientes de la existencia de fraudes, y las fórmulas para evitarlos"*.

Expresó que la suma solicitada es improcedente, desproporcionada en relación a los supuestos perjuicios sufridos por el demandante y solo dan cuenta de una pretensión de enriquecimiento sin causa, que su representada no ha provocado ningún tipo de daño susceptible de reparación, ya que las contraseñas son de uso personal y de uso exclusivo e intransferibles del cliente, *"el informe no da cuenta de la forma exacta en que terceros tuvieron acceso a la cuenta Home Banking de cliente, y tarjeta de coordenadas, pero sí fue posible determinar que las contraseñas ingresadas correspondían a las entregadas por la titular a un tercero, y que el teléfono en que fueron recepcionadas la clave 3.0 pertenecía también a la demandante y fue ella quien se la entregó a la misma persona"*, no siendo responsabilidad de su representado las operaciones efectuadas, careciendo así de fundamento la demanda.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios y rechazarla, con costas.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental que rola en autos.

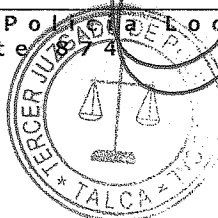
TERCERO: Que a fojas 106 quedaron los autos en estado de fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

PRIMERO: Que la querrela infraccional y demandas civiles impetrada ante este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la querellante infraccional y demandante civil doña **CAROLINA HAYDEE GAJARDO CONTRERAS**, representada por el abogado Sr. **Cerpa Reyes**, rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 11 y 87 a 100 de autos, consistente en: **1) Copia simple de FORMULARIO ÚNICO DE SINIESTROS FRAUDE CANALES A DISTANCIAS, TRANSACCIONES NO RECONOCIDAS EN CUENTA**

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.

14 JUL. 2019
TALCA, de de



Fojas ciento trece - 113 -

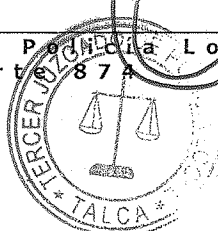
CORRIENTE. Banco Santander; **2)** Copia simple de Informe de liquidación 119737 Zurich Santander Seguros Generales, siniestro N° 440848 – Ramo: Protección Bancaria; **3)** Copia simple de Estado de cuenta emitido por Banco Santander el 29 de octubre de 2018; **4)** copia simple de Parte denuncia a la Fiscalía N° 3434 de 30 de octubre de 2018; **5)** Copia simple de listado de transferencias de Banco Santander, emitido el 29 de octubre del año 2018, de la cuenta corriente N° 0-000-03-73579-6, titular doña Carolina Haydee Gajardo Contreras; **6)** Cartola de transferencia con detalle de transferencia de fondos de fecha 29 de octubre de 2018; **7)** Pantallazo de Banco en Línea de Santander de la Cuenta Corriente N° 0-000-03-73579-6 de doña Carolina Haydee Gajardo Contreras, que da cuenta de la activación de dispositivos denominado SMJ110M, el 29 de octubre; **8)** Respuesta de FGR SA. En calidad de liquidadores de seguros Santander, emitida el 30 de noviembre de 2018.

TERCERO: Que, la querellada infraccional y demandada civil **BANCO SANTANDER**, representada por la abogada **Sra. Machuca Bravo**, rindió la prueba documental rolante a fojas 31 a 77 de autos, consistente en: **1)** Copia simple de contrato único de Productos Personas Naturales, suscrito por doña Carolina Haydee Gajardo Contreras, el 30 de marzo de 2005; **2)** Copia simple de condiciones particulares de Póliza Colectiva de Seguro Fraude para planes de cuenta Santander, Universitario Tradicional y Joven Profesional (EX. POL. 500000247); **3)** Informe de liquidación N° 119737, Zurich Santander Seguros Generales Chile, siniestro N° 440848, Protección Bancaria; **4)** Informe de Departamento Gestión de Fraude RTO N° 124-2019, Banco Santander Chile, de 15 de mayo de 2019; y **5)** Copia de mandato judicial.

CUARTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes y la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del proveedor denunciado. En efecto, la prueba rendida en estos autos a juicio de este Sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieran su origen en hechos imputables al querellado.

Se debe precisar, que conforme al relato de los hechos efectuado por la querellante Sra. GAJARDO CONTRERAS, contenido en el Parte Denuncio N° 3434 (rolante a fojas 87 y ss), esto es: *“... se encontraba en el centro médico de Integramédica, instantes en que recibió la llamada del número +56962255981, de parte de un hombre, quien manifestó ser ejecutivo del Banco Santander, el cual necesitaba realizar una validación del sistema de seguridad y para esto necesitaba que le corroborara la numeración de la tarjeta pinpass, por lo que en ese momento le indicó que no escuchaba bien, manifestándole el individuo, que la llamaba en otro momento, posteriormente a las 12:10 horas volvió a recibir un llamado del mismo número, quien le manifestó que quería validar el número de la tarjeta super clave, indicándole los números y datos del Banco, señalándole que al momento no mantenía la tarjeta en su poder, el ejecutivo le indicó que agendaría una hora para más tarde. Luego a las 14:04 horas en circunstancias que se encontraba en la Universidad de Talca ubicada en Avenida Lircay S/N, recibió nuevamente una llamada del ejecutivo, quien señaló que necesitaba validar la clave, por lo que éste le dio el número de la tarjeta del pinpass y el número de su cuenta corriente, los cuales eran correcto. Posteriormente le solicitó que le indicara las tres coordenadas para validar la información, accediendo dos veces a indicárselas, luego éste le indicó que le llegarían unos mensajes y que con eso le válida para habilitar el sistema de seguridad, procediendo a indicar los números que aparecían en los mensajes, luego éste le manifestó que anotara el número de procedimiento Nro. 145629 y posteriormente le señaló que apagara el teléfono unos minutos para que el sistema se reiniciara, por lo que una vez entregada todos estos datos y ya que mantenía todos sus antecedentes del Banco y su correo, se terminó la llamada...”*, es

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 North 87 A



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 26 JUL. 2019 de



Fojas ciento quince - 115 -

rechazar las demandas civiles de indemnización de perjuicios, incoadas en el primer y segundo otrosí de presentación de fojas 12 y siguientes por doña **CAROLINA HAYDEE GAJARDO CONTRERAS** en contra de **BANCO SANTANDER**.

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;

RESUELVO:

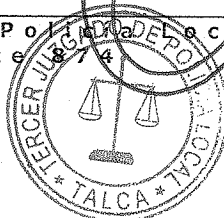
1. **NO HACER LUGAR** a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de presentación de fojas 12 y siguientes por doña **CAROLINA HAYDEE GAJARDO CONTRERAS** en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, representado por doña **PAMELA GONZÁLEZ GAMBOA**, al no haber acreditado la querellante los hechos fundantes de ésta.
2. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 12 y siguientes, y a la demanda civil de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual interpuesta en el segundo otrosí de la misma presentación por doña **CAROLINA HAYDEE GAJARDO CONTRERAS** en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, representado por doña **PAMELA GONZÁLEZ GAMBOA**, por no haberse establecido responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.
3. **NO CONDENAR** en costas a la parte querellante infraccional y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.
4. Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese por Carta Certificada y Archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRU**, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 24 JUL 2019 de de