

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol No. 47462-5-2018

Las Condes, veintisiete de marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 29 y ss don **Javier Alberto Gaete Yáñez**, cédula nacional de identidad número 9.981.764-K, con domicilio en Martín Alonso Pinzón 7420, departamento 1501, Comuna de Las Condes, interpone querella infraccional en contra de **Banco Santander – Chile S.A.**, RUT 97.036.000-K, representado por don **Claudio Melandri Hinojosa**, Ingeniero Comercial, cédula nacional de identidad número 9.250.706-8, ambos con domicilio en Bandera 140, Comuna de Santiago, por incurrir en infracción a la Ley No. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando sea condenado al pago del máximo de multa que contempla la Ley, con costas; Interpone a su vez, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 4.855.000.- por concepto de daño emergente y de \$ 2.000.000.- por daño moral, más reajustes, intereses, y costas; **acciones notificadas a fs. 46.**

Los hechos en que fundamenta sus acciones son los siguientes:

1.- Que, es cliente de Banco Santander hace 14 años, cuenta corriente número 4615239, a la que está asociada la tarjeta de crédito Master Card World Member No. 5218921004455295, sin haber tenido antes ningún problema con la Institución Bancaria;

2.- Que, con fecha 9 de julio de 2018, aproximadamente a las 16:36 horas, habría publicado en la página web www.yapo.cl la venta de dos bienes muebles, recibiendo, aproximadamente a las 21:26 horas del mismo día, desde el celular número + 56 978556016, el llamado de una persona que se habría individualizado como Gustavo Soto, interesado en adquirir uno de los bienes, acordando ambos que el precio sería de \$ 40.000.-, que serían depositados en su cuenta corriente mediante transferencia electrónica, lo que habría ocurrido el mismo día a las 22:51 horas;

3.- Que, al día siguiente, martes 10 de julio de 2018, a las 08:30 horas, habría recibido un llamado desde el mismo teléfono celular, manifestándole la misma persona que se había individualizado como Gustavo Soto, que por error habría transferido al suma de \$ 4.855.000.- a su cuenta corriente, verificando al revisarla que efectivamente se había realizado un abono por dicha cantidad,

razón por la cual a las 08:50 horas, habría realizado una transferencia por dicho monto a la cuenta vista del Banco de Chile No. 193195307680, asociada al RUT No. 16.871.874-8;

4.- Que, con posterioridad a la transferencia, al revisar su cuenta, se habría percatado que el abono de \$ 4.855.000.- había sido cargado a su cuenta desde su tarjeta de crédito Master Card World Member, traspaso entre sus productos que había sido realizado el mismo día a las 08:26 horas, contactándose inmediatamente con el Vox del Banco, desconociendo esta operación, haciendo presente que no habría ingresado su clave, ni autorizado de manera alguna el traspaso desde su tarjeta a su cuenta corriente, atribuyendo lo ocurrido a una estafa, en que habrían sido vulnerados los sistemas de seguridad de Banco Santander, activando el seguro de fraude que había contratado con fecha 4 de agosto de 2014, cambiando también las claves y bloqueando la super clave, denunciando los hechos ante la Policía de Investigaciones, percatándose mientras estampaba su declaración que el primer pago de \$40.000.- supuestamente realizado en su cuenta por Gustavo Soto, también correspondía a una suma abonada desde su tarjeta de crédito;

5.- Que, a su vez, mientras declaraba ante la Policía de Investigaciones, habría recibido una llamada del Banco Santander en que un ejecutivo le habría preguntado si la transacción por \$ 4.855.000.- era correcta, lo que habría negado manifestando haber sido víctima de una estafa, señalando el ejecutivo que verían la manera de bloquearla y reversar la transferencia, lo que no habría ocurrido, ingresando un reclamo por escrito ante el Banco con fecha 13 de julio de 2018;

6.- Que, puestos los hechos en conocimiento de Banco Santander, habrían dado respuesta con fecha 6 de agosto de 2018, rechazando su reclamo, por cuanto la investigación realizada por la aseguradora, habría arrojado como resultado, que los hechos no se enmarcarían en las coberturas contratadas por cuanto la transferencia fue realizada por el en forma voluntaria, siendo víctima de terceros, quienes al ir solicitando información para la devolución del monto transferido por error, habrían accedido a los antecedentes básicos para poder suplantarlos en la página web, lo anterior, a través de mecanismos electrónicos, obteniendo su clave de acceso, con los cuales se habría realizado el traspaso de fondos desde su tarjeta de crédito hacia su cuenta corriente, no cubriendo el seguro de fraude traspasos entre productos del cliente;

7.- Que, en su concepto, la investigación realizada por la compañía de seguros, al determinar que fue víctima de terceros, quienes mediante mecanismos electrónicos habrían obtenido su clave de acceso, suplantándolo en la página web, realizando los traspasos de fondos entre sus productos, permite dar por establecido que, las operaciones ilegales fueron permitidas por el sistema informático de Banco Santander, sin perjuicio de lo cual, este último

se limita a rechazar el reclamo, señalando que fueron realizadas en forma voluntaria por el titular de la cuenta, procediendo en definitiva con fecha 4 de septiembre de 2018, al cierre de sus productos con Banco Santander, debiendo pagar previamente la suma de \$ 4.855.000.-;

8.- Que, en los hechos antes descritos, Banco Santander habría incurrido en infracción, tanto a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como a lo establecido por la Ley No. 19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

A fs. 137 y 138 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de Sernac y Banco Santander – Chile S.A., quienes ratifican y contestan las acciones materia de autos, y rinden prueba documental, solicitando la querellada y demandada, la citación a absolver posiciones del actor.

A fs. 143 rola absolución de posiciones de don Javier Alberto Gaete Yáñez, conforme al pliego agregado a fs. 142.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, don Javier Alberto Gaete Yáñez sostiene que ha existido vulneración de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N° 19.496, fundado en que Banco Santander-Chile S.A., en adelante, indistintamente, Banco Santander, habría infringido en especial los artículos 3 inciso 1 letras d) y e), 12 y 23, en relación a la normativa contenida en la Circular No. 3578 de fecha 28 de noviembre de 2017, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, debido a que terceros, vulnerando los sistemas de seguridad del Banco, habrían realizado avances en efectivo desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente, por la suma de casi \$ 5.000.000.-, que el posteriormente habría transferido a un tercero, en el convencimiento de que habían sido depositados por este en su cuenta por error, por lo que solicita que la Institución Bancaria sea sancionada con el máximo de la multa que establece la Ley, con costas.

SEGUNDO: Que, a fs. 51 y ss Banco Santander, contesta las acciones deducidas en su contra, negando la efectividad de la infracción que se le atribuye, solicitando sea rechazada, con costas, por el Tribunal de acuerdo a los siguientes descargos:

1.- Que, de acuerdo a los dichos del actor, con fecha 10 de julio de 2018, con motivo de una venta de bienes que efectuaba por Internet a través de la página www.yapo.cl, un comprador habría depositado en su cuenta corriente la suma de \$ 40.000.- correspondiente al precio acordado de uno de los bienes, manifestándole posteriormente la misma persona, que por error habría efectuado una transferencia de \$ 4.855.000.- a su cuenta corriente, que el querellante admite haber transferido de vuelta, resultando en definitiva que los aparentes depósitos, era en realidad traspasos de fondos entre sus propios productos;

2.- Que, en relación a lo anterior, tanto el avance desde la tarjeta de crédito a la cuenta corriente del actor, como las supuestas reversas de los depósitos al tercero, fueron realizadas mediante verificación de los sistemas de seguridad de que disponía el actor, con lo cual el Banco habría dado curso a las transacciones en cumplimiento de su mandato y lo pactado con el querellante al momento de suscribir el contrato de servicios financieros;

3.- Que, el supuesto hecho ilícito que se intenta imputar al Banco no tiene como causa una falta en el deber de seguridad en los servicios prestados, sino que, en un acto atribuible a un tercero, que utilizando la vieja técnica del Cuento del Tío, a través del uso de distintas técnicas informáticas como el phishing, o la infección de los dispositivos de los clientes cuando navegan por sitios web como en el que el querellante ofertaba sus productos, habría primeramente, capturado datos bancarios sensibles del actor, realizando el traspaso de fondos desde su tarjeta de crédito hacia su cuenta corriente, y, respecto de las transferencias efectuadas posteriormente, haciendo caso a los dichos de un tercero, quien le habría manifestado haber realizado un depósito en su cuenta por error, y no obstante el monto involucrado de más de \$ 4.000.000.-, el querellante la habría efectuado utilizando las claves o credenciales que son de su uso exclusivo y sólo el conoce, consistentes en: clave de acceso login, tarjeta de coordenadas y validación con clave 3.0, consistente en una tercera clave de seguridad enviada vía SMS al No. de teléfono del cliente, sin adoptar ninguna de las medidas de resguardo adicional de las implementadas por Banco Santander en orden a establecer previamente la veracidad de tales depósitos, tratándose en consecuencia, de hechos que no son imputables al Banco.

4.- Que, Banco Santander permanentemente difunde campañas a sus clientes a través de diversos canales y medios de información, para prevenir y evitar que sean víctimas de fraude, generar conciencia y entregar recomendaciones de seguridad, ya sea a través del sitio público del Banco: www.santander.cl, del sitio privado del cliente dentro de su cuenta, a través de correos electrónicos, redes sociales y diarios digitales de información, poniendo además a su disposición mecanismos de seguridad, que se han

traducido en diversos reconocimientos y distinciones para el Banco, tanto en el mercado nacional como internacional, dentro de los que se destacan: 1) Parametrización de Tarjetas: permite a los clientes decidir formas de uso de sus tarjetas en servicios electrónicos tales como cajeros automáticos y puntos de venta. Las opciones para administrar comprenden – entre otros- montos máximos de giros diarios y/o mensuales, horario de uso, zonas geográficas permitidas y/o bloqueadas, etc.; 2) Trusteer Rapport: software que protege datos confidenciales, como claves y correos electrónicos, frente a intentos de robos en medio de las transacciones que se realizan en la página web, certifica que el sitio web al que el cliente entra es realmente el del banco y detecta si el usuario está ingresando a una página o a un sitio de potencial riesgo; 3) Aplicación Notificaciones Push: Permite a los clientes recibir avisos sobre las actividades que se registren con sus tarjetas de crédito y débito de compras presenciales y online, avances y giros en cajeros automáticos; y, 4) Funcionalidad de bloqueo y desbloqueo de tarjetas bancarias: puede ser temporal o permanente.

TERCERO: Que, de acuerdo con lo expuesto por las partes, no existiendo controversia en cuanto a que don Javier Alberto Gaete Yáñez, es cliente de Banco Santander, el hecho controvertido consiste en determinar, si el fraude del cual declara haber sido víctima, habría obedecido a que Banco Santander en su condición de prestadora de servicios financieros, en conformidad al contrato suscrito, no habría otorgado las suficientes y debidas medidas y garantías de seguridad en la realización de las transacciones objetadas.

CUARTO: Que, la parte de don Javier Alberto Gaete Yáñez, a fin de acreditar los fundamentos de su denuncia, acompaña al proceso los siguientes antecedentes probatorios: 1.- Denuncia estampada con fecha 10 de julio de 2018, enviada a la Fiscalía Local de La Reina (fs. 1 y ss); 2.- Póliza de Seguro Fraude Full para los productos contratados con Banco Santander (fs. 5 y ss); 3.- Correo de fecha 6 de agosto de 2018 de Gerencia de Servicio al Cliente de Banco Santander al actor, en que le informa que atendida la forma en que habrían ocurrido los hechos, no le asistiría responsabilidad al banco en los mismos, razón por la cual no es posible acceder a la devolución de los montos que reclama (fs. 19 y ss); 4.- Carta de fecha 13 de julio de 2018 del actor a al Presidente de Banco Santander, con motivo de los hechos materia de autos (fs. 22 y ss); 5.- Detalles de transferencias de crédito a pasivo efectuados con fecha 9 y 10 de julio de 2018 por las unas de \$ 4.855.000.-, \$ 40.000.- y \$ 50.000.- (fs. 25, 27 y 28); 6.- Detalle de transferencia de fondos efectuada con fecha 10 de julio de 2018 desde la cuenta del actor a la de un tercero por la suma de \$ 4.855.000.- (fs. 26); y, 7.- Circular No. 2 emitida con fecha 28 de noviembre de 2017 por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para empresas

operadoras de tarjetas de pago (fs. 79 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

QUINTO: Que, Banco Santander en su defensa acompaña los siguientes antecedentes: **1.-** Copia del contrato de cuenta corriente suscrito entre el Banco y el actor de fecha 21 julio 2015 (fs. 85 y ss); **2.-** Informe del Departamento de Gestión de Fraudes RTO No. 61- 2018 (fs. 98 y ss); **3.-** Informe de Liquidación 105906 de Zúrich Santander Seguros Generales Chile, con relación al siniestro número 430010 (fs. 103 y ss); **4.-** Condiciones particulares póliza colectiva seguro fraude para cuentas corrientes RRAA Banco Santander (fs. 107 y ss); **5.-** Carta enviada al Banco por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras a causa de solicitud del actor y respuesta enviada por el Banco a la misma Institución (fs. 113); **6.-** Respuesta del Banco al Director de Conducta de Mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con motivo del reclamo del actor, solicitud complementación de respuesta por parte del mismo Organismo y respuesta final evacuada por el Banco (fs.114 y ss); **7.-** Legajo de tres hojas SAC, Servicio al Cliente detallando a modo de crónica, todas las respuestas enviadas al cliente con ocasión de sus requerimientos (fs. 123 y ss); **8.-** Informativo de SERNAC denominado SERNAC aconseja tomar precauciones para estafas por Internet publicado en la página web del servicio con fecha 19 de abril de 2011 (fs. 126); **9.-** Campaña de SERNAC de educación al consumidor denominada como prevenir fraudes económicos, publicada en la página web del servicio el día 9 de junio de 2011(fs. 127 y 128); **10.-** Campaña informativa del Banco: Nos preocupamos de tu seguridad, publicada en su página web (fs. 129 y 130); **11.-** Reportaje efectuado por EMOL Economía y Negocios, denominado: Estos son los fraudes, estafas y engaños digitales que amenazan a los chilenos, publicado en su página web con fecha 7 agosto 2015 (fs. 131 y 132); **12.-** Noticia publicada por Cooperativa: P.D. I. detuvo sujeto por estafa con depósitos bancarios falsos de fecha 2 de enero de 2011 (fs. 133); y, **13.-** Copia de las políticas generales de uso del portal web de Banco Santander (fs. 134 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

SEXTO: Que, rola asimismo a fs. 143, diligencia de absolución de posiciones de don Javier Alberto Gaete Yáñez, llevada a efecto a solicitud de Banco Santander, la que no aporta mayores antecedentes al proceso.

SEPTIMO: Que, de acuerdo con lo expuesto por las partes y documentos acompañados, debe precisarse, que en la especie, existieron dos modalidades de transacciones, efectuadas entre los días 9 y 10 de julio de 2018, con los productos contratados por el actor con Banco Santander, consistentes en: **1.-** Traspasos de fondos, también denominados avances en dinero, desde la tarjeta de crédito hacia la cuenta corriente del querellante, un total de 3, por las sumas de \$ 40.000.-, \$ 50.000.- y \$ 4.855.000.- según consta de los comprobantes de fs.- 25, 27 y 28, individualizados bajo el No. 5.- en el

considerando cuarto. -; y, 2.- Una transferencia de fondos realizada por el actor hacia la cuenta de un tercero, del Banco de Chile, por la suma de \$ 4.855.000.- según consta del comprobante de fs. 26, individualizado bajo el No. 6 en el mismo considerando.

OCTAVO: Que, la cuestión debatida debe centrarse en los traspasos de fondos desde la tarjeta de crédito del actor hacia su cuenta corriente, por cuanto éste desconoce haberlos realizado, sosteniendo que en esta instancia terceros habrían vulnerado los sistemas de seguridad del Banco, ejecutándolos y creando falsos saldos disponibles en su cuenta, primero la suma de \$ 40.000.- supuestamente correspondiente a la venta del bien y luego de \$4.855.000.-, que señala haber transferido a un tercero, en el convencimiento de que fueron depositados por error en su cuenta corriente, percatándose posteriormente, al revisar nuevamente su cuenta, que el cargo no correspondía a un depósito de terceros, sino que a una transferencia de fondos desde su propia tarjeta de crédito.

NOVENO: Que, en relación a lo anterior, Banco Santander, al contestar el reclamo formulado por el actor directamente ante dicha entidad, como al que realizara a través de la Superintendencia de Bancos, argumenta, que las transferencias que registra la tarjeta de crédito del actor, realizadas los días 9 y 10 de julio de 2018, fueron efectuadas por Internet, utilizando la clave de acceso que es conocida sólo por el titular de la cuenta, con lo cual atendido el contexto de una venta de bienes a través de una página de Internet, en que el actor manifiesta se habrían sucedido los hechos, lo ocurrido se explica en que al ser contactado para gestionar la devolución de la suma supuestamente transferida a su cuenta por equivocación, habría sido víctima de una estafa, en que terceros habrían accedido a los antecedentes básicos para suplantarle en su página web, tratándose de circunstancias en que no habría existido vulneración alguna a los sistemas de seguridad del Banco, siendo a su vez rechazado el siniestro denunciado por el actor respecto al seguro por fraude, por cuanto fue el mismo actor quien habría realizado las transferencias, siendo en definitiva a su vez rechazado, por falta de prueba en contra de la Entidad Bancaria, el reclamo interpuesto con fundamento en los mismos hechos por don Javier Gaete Yáñez ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras según consta de la resolución de fs. 117.

DECIMO: Que, del examen de lo expuesto por las partes, los antecedentes probatorios que aportan, y considerando:

1.-Que, el actor manifiesta que los hechos habrían ocurrido al efectuar una venta de bienes a través de una conocida página de Internet, sin perjuicio de lo cual, no aporta antecedente probatorio alguno que permita darlo por establecido, resultandos insuficientes sus dichos en tal sentido, no

habiendo sido acreditada en autos la forma en que las partes se habrían contactado para efectos de concretar negocios;

2.- Que, reconoce a su vez el querellante, haber sostenido contacto telefónico con el supuesto comprador, tanto para efectuar la venta, como al ser requerido para la devolución de la suma supuestamente depositada por error, realizando la transferencia de casi \$ 5.000.000.-, inmediatamente al observar el saldo en su cuenta, sin indagar mayores antecedentes en tal sentido, pese al alto monto involucrado;

3.- Que, a su vez, en relación a las transacciones, interpuesto el reclamo por el actor, Banco Santander, efectuando la investigación respectiva, proporciona los antecedentes solicitados, constando en los respectivos Informes, que todas las operaciones electrónicas, consistentes en los traspasos de fondos, tanto desde la tarjeta del actor a su cuenta corriente, así como desde esta última hacia una cuenta de terceros, fueron efectuados mediante la utilización de las claves del querellante, explicando el Banco de manera exhaustiva como funciona cada una de las claves de seguridad que proporciona a sus clientes, la tecnología adicional que ha implementado para evitar que estos sean víctimas de estafas de parte de terceros, y de las campañas realizadas para los mismos efectos, por Organismos Públicos como es SERNAC;

4.- Que, de acuerdo con el contrato suscrito con Banco Santander, la obligación de custodia sobre sus tarjetas y claves es del actor, quien no aporta al proceso antecedente probatorio alguno, que permita dar por establecido que los traspasos desde su tarjeta de crédito hacia su cuenta corriente correspondan a operaciones irregulares permitidas por el sistema informático del Banco denunciado, punto en el cual el Tribunal considerará también lo resuelto por la entidad especialista en la materia, como es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, al resolver el reclamo ante dicho Organismo por el actor: ***“Siendo el reclamante – en referencia a don Javier Gaete Yáñez – quien sostiene la obligación del Banco de devolverle el dinero de las transacciones, no ha aportado medio de prueba alguno que haga verosímil suponer que en este caso hubo responsabilidad del Banco. Tampoco existen indicios de que se hayan vulnerado sus sistemas de seguridad”***; y,

5.- Que, del examen del contrato de seguro contratado por el querellante, individualizado bajo el No. 4.- en el considerando quinto, agregado a fs. 107 y ss, no cubre situaciones en que personas mediante conductas engañosas inducen al consumidor a realizar actos de disposición de sus bienes, como habría ocurrido en este caso, en que, además, se encuentra claramente identificada la

persona receptora de los fondos, debiendo considerarse que el ordenamiento jurídico dispone de acciones precisas para la persecución de este tipo de delitos.

UNDECIMO: Que, habiendo ocurrido los hechos a consecuencia de una supuesta estafa o engaño sufrido por el querellante a consecuencia del accionar de terceros, con quienes se habría contactado por Internet y en forma telefónica, en circunstancias que no han sido acreditadas, no habiéndose establecido en la especie, inobservancia de parte de Banco Santander a las instrucciones pertinentes en su condición de Entidad Bancaria, en orden a proporcionar un sistema de transferencia electrónica de información y de fondos, que permita asegurar la autenticidad e integridad de las mismas, en consecuencia, no se ha configurado en los hechos investigados, infracción a las Normas de la Ley 19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, como a la normativa legal que rige a los Bancos en esta materia, no resulta procedente acoger la querella infraccional de fs. 29 y ss en su contra.

En lo civil:

DUODECIMO: Que, atendido el mérito de lo resuelto en lo infraccional, se rechaza la demanda civil deducida a fs. 29 y ss.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y demás pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechazan la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 29 y ss interpuestas en contra de **Banco Santander – Chile S.A.**, por estimarse que no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, ordenándose el archivo de los antecedentes.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

