Iquique, a veintinueve días del mes de marzo del año dos mil diecinueve. Vistos:

1° A fojas 1, rola la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña **Edda Carolina Gemma Naves Tamborino**, chilena, ejecutiva de ventas, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario N° 13.285.582-8, domiciliada en calle Playa El Águila N° 2278 Dep. 1006, Edificio Costa El Águila de la ciudad de Iquique, en contra del **Banco Santander Chile**, sucursal Iquique, Rol único Tributario N° 97.036.000-K, representada por doña **Evelyn Ulloa Rojo**, chilena, Ingeniero Comercial, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario N° 11.828.817-3, ambos domiciliados, en calle Ignacio Serrano N° 343 de la ciudad de Iquique, por infracción a las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

La actora fundamenta en su denuncia señalando que el 28 de enero del año 2018, publicó en el sitio Web <u>www.yapo.cl</u>, la venta de una mesa de Camping, cuya oferta satisfizo la demanda de un cliente de nombre Jesús Sánchez, quien en un primer llamado, se contactó alrededor de las 21:40 horas del día 29 de enero del 2018, aceptando las condiciones requeridas para su adquirir el producto, y en segundo llamado, requirió los datos para efectuar la transferencia, siendo efectiva, al ser revisado por la actora que en su cuenta corriente, registraba el ingreso de \$55.000 (cincuenta mil pesos), al mismo tiempo le indica que por un error le había transferido en su cuenta la suma de \$1.800.000, valor de una moto, y solicitaba la devolución. A raíz del requerimiento, accedió, una de verificar que en su cuenta aparecía registrado dicha suma, transfiriéndole dicha cantidad a una cuenta Rut, procedimiento que no fue efectivo en su totalidad, pues le señala que solo transfirió la suma de \$100.000, quedando saldo de \$1.700.000, razón que al revisar en su cuenta aparecía dicha suma, debiendo, transferirle nuevamente dicha cantidad, sin embargo, le pide que deposite en dos partes, un millón a su cuenta y el resto los setecientos mil, a la cuenta de su papá, sin tener conocimiento que el sujeto había ingresado a la página del Banco Santander con su clave de acceso, traspasando desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente la cantidad de \$3.555.000, dinero que provenían de su tarjeta de Crédito MasterCard Gold del Banco Santander.

Agrega que el 19 de febrero del año 2018, interpuso reclamo administrativo ante Servicio Nacional del Consumidor, R2018M2034946, cuya intermediación, fue rechazada por el Banco Santander de Chile, con fecha 28 de febrero del 2018.

La actora, arguye que el Banco Santander, no asumió su responsabilidad en los hechos de materia de autos, y que su sistema de seguridad falló, debiendo interponer, a su vez, denuncia ante Policía de Investigaciones, por fraude.

En virtud de lo anterior, solicita tener por interpuesta querella infraccional contra **Banco Santander de Chile**, sucursal de Iquique, representado por doña Evelyn Ulloa Rojo, acogerla a tramitación y en definitiva condenarla al máximo de las

multas contempladas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. Sustenta jurídicamente su acción infraccional en lo dispuesto en artículo 3 inciso 1° letra d); artículo 12; 23 incisos 1° de la Ley N° 19.496.

Asimismo presenta acción de indemnización de perjuicios, basado en los hechos denunciados y relacionado precedentemente, solicitando se condene a la parte demandada, al pago de la suma tola de \$4.855.000, por concepto de **Daño emergente**, la suma de \$3.555.000, correspondiente al monto defraudado; y de la suma de \$1.300.000, **Daño Moral**, como consecuencia del fraude y resolución entregada por el Banco, generándole insomnio, depresión, frustración y perjuicio económico; con sus respectivos reajustes e intereses, con costas o lo que estime en derecho. Fundamenta jurídicamente la acción en el artículo 3° de la Ley N° 19.496.

2º A fojas 8 a 37, documentos acompañados como fundamento de la denuncia y demanda civil

3° A fojas 41, declaración judicial de doña Edda Carlina Gemma Naves Tamborino, ya individualizada, quien exhortada a decir verdad expuso que ratifica querella infraccional y demanda civil de fojas uno y siguientes, señalando que la persona de nombre Jesús Sánchez se contacta vía Telefónica el día 29 de enero del año 2018 y le expone estar interesado en comprar la mesa que parece publicado en la página de Yapo, el 28 de enero del 2018, (...), le pide el número de su cuenta y el banco a que está asociada y su correo electrónico, una vez de entregado los datos, la llama para avisarle que había efectuado el depósito, al revisar en su cuenta, estaba el depósito de \$55.000, (...)antes de cortar el llamado le pide que revise su cuenta, se había equivocado en transferirle la suma de \$1.800.000, al revisar efectivamente estaba el depósito y le pide su devolución, solicitándole una cuenta Rut para hacerlo y transferirle, al hacerlo, le dice que solo había llegado \$100.00, le pide que deposite en dos partes, un millón a su cuenta y el resto los setecientos mil, a la cuenta de su papa. Agrega, que esa misma noche fue a comprar a la farmacia y al momento de pagar le dicen que no pasa la transacción, luego en su casa revisa la cuenta, salía mensaje que decía movimientos pasivos,...,llamo a la plataforma del banco y le dicen que se habían hecho transferencias,(....) al día siguiente fue a la Policía de Investigaciones, hacer la denuncia, estaba en eso cuando la llaman del área de Fraude del Banco, para informarle que estaban al tanto del fraude y estaban tratando de congelar los dineros en el banco del Estado.

4° A fojas 42, declaración de doña Evelyn Marcia Ulloa, ya individualizada, quien interrogada legalmente expone que comparece en calidad de Agente del Banco Santander, sucursal de calle Serrano N° 343, señalando que no conoce a la cliente y no tiene mayores antecedentes del caso, los que se están recabando para comparecencia. 5° A fojas 44, Patrocinio y poder, Abogado Mauricio Carrasco Cartes.

6° A fojas 57, Patrocinio y poder, abogado Nino Fortte Dávila.

7° A fojas 61, acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la asistencia de la querellante y demandante civil, Edda Carolina Gemma Naves Tamborino y habilitado en derecho Alberto Nick Vargas Zúñiga y asistencia de la querellada y demandada civil, representada por la abogado doña Margaret Martínez Sánchez.

La querellante y demandante civil, ratifica íntegramente la querella y demanda civil. La parte querellada y demandada civil, contestando la denuncia y demanda civil, solicita el rechaza total de conformidad a los antecedentes que expone: a) niega y solicita el rechazo por no ser efectivos los hechos en que se apoya y por existir normas legales que obligan a desecharla: reconoce haber realizado transferencia desde su cuenta corriente a la cuenta Rut de este tercero por la suma total de tres millones quinientos mil pesos, por lo mismo, su representada no ha obrado negligentemente, toda vez que las transacciones la querellante menciona fueron realizadas por ella, correctamente, actuaciones que no constituyen vulneración alguna a los sistemas de seguridad implementados pro el Banco Santander de Chile. En toda transacción, el primer elemento de seguridad disponible para proteger su información y acceso a la página Web, es el proceso de autenticación o identificación, que consiste en la validación de una clave de internet asociada al Rut del usuario. En este caso el ingreso al sito www.santander.cl, se realiza mediante el Rut y la clave de internet de cuatro digito, los que son legitimados en su estructura como validez y vigencia. Lo que significa que al ingresar al portal con su Rut y clave se establece una comunicación segura con el banco que implica que la información intercambiadas esta encriptada.

Asi las cosas con ocasión del reclamo formulado por el actor, se verificó la no vulneración a los sistemas del Banco Santander, según los siguientes argumentos: que la transacción fue realizada con tarjetas de coordenadas y con clase 3.0 coma desde un IP habitual y destinatarios no habituales; y, no existe registro de cambio de tarjetas de coordenadas de sucursal durante el día de las transacciones de fraude hasta después de la hora del fraude.

El Tribunal llama a las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba fijándose como puntos de prueba: 1). Efectividad de los hechos denunciados; y 2) Efectividad del daño, naturaleza y monto demandado.

La parte querellante rinde prueba Testimonial presenta testigo a don Oscar Eduardo Enrique Verdugo Marcado. Respecto de la Prueba documental, ambas partes rinden la prueba, solo la parte querellante solicita diligencias.

8.- A fojas 80, Informe de Inspección del Tribunal.

9° A fojas 102, Oficio 9625 del 22 de noviembre del 2018, Fiscalía Local de Iquique.

10° A fojas 106 a 108, audiencia de absolución de Posiciones.

11° A fojas 109, Oficio 8424 del 21 de diciembre del 2018, Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

12° A fojas 113, decreto que cita a las partes oír sentencia.

### Considerando:

## En cuanto a tacha de los testigos.

Primero: Que la parte querellada y demandada civil representada por la letrada doña Margaret Martínez Sánchez, a fojas 64, opone tacha al testigo don Oscar Eduardo Enrique Verdugo Marcado, contenido en el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil, presentado por la parte querellante, por tratarse del conyugue de la querellante y por tanto adolece de inhabilidad relativa respecto de quien lo presenta.

**Segundo:** La parte querellante y demandante civil, evacuando el traslado conferido, respecto de la tacha promovida por la contraparte señala que en cuanto a la valoración de la prueba en los Juzgados de Policía Local de la Ley N° 18.287 y a la valoración de la sana critica quedando a criterio S.s., la apreciación y valoración, en el cual decide si se considera o no la prueba rendida.

**Tercero**: La tacha deducida se desestimará por cuanto, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley sobre procedimiento de los Juzgados de Policía Local, la apreciación de la prueba se efectúa conforme a las reglas de la sana crítica y la objetividad o falta de imparcialidad, en alegaciones relacionadas con el valor probatorio de los instrumentos, tarea que se encuentra en el ámbito exclusivo del juez de la causa; y, además debe rechazarse porque las probanzas en los procedimiento que se tramitan en los Juzgados de Policía Local se rigen conforme a las reglas de la sana crítica y no por las reglas de la prueba legal o tasada, por lo que se rechazara la tacha planteada por la querellada, a fojas 64, de autos.

## B.- En cuanto a la acción infraccional

Cuarto: Que, este sentenciador, previamente a pronunciarse respecto a la posible existencia de responsabilidad de la sociedad querellada, deberá dejar sentado si los hechos que motivaron estos autos, se encuentran protegidos por la ley № 19.496. En efecto, el artículo Primero, en su numeral uno, de la Ley ya mencionada, entiende por Consumidores o Usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. A su vez, por Proveedores, el legislador entiende, por tal, aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre un precio o tarifa.

Quinto: Que, a raíz de lo antes expuesto, atañe a este sentenciador establecer el objeto de Banco Santander Chile, y una vez dilucidado éste, si le es aplicable la Ley Nº 19.496, en cuanto a los hechos denunciados como infracción al inciso 1º del artículo 23 de la Ley Nº 19.496. en efecto, doña Edda Carolina Gemma Naves Tamborino, a fojas 41, ratifica su denuncio deducido en esta causa, asimismo, reitera lo expuesto en el libelo de fojas uno y siguientes, acompañando la siguiente documentación: 1) Copia

de reclamo Administrativo Nº R2018M2034946 ante Servicio Nacional del Consumidor, el 19 de febrero de 2018; 2) Copia Respuesta de Eugenio Rojas R., analista Reclamos Formales, Dirección Corporativa de Clientes y Calidad, Banco Santander Chile, de fecha 28 de febrero de 2018, a fojas 13; 3) copia de denuncia efectuada en Policía de Investigaciones de Chile derivada a la Fiscalía Local de Iquique N° 20180061006/00224 de fecha 30 de enero del 2018, a fojas 15; 4) Copia de estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito y facturado de fecha 27 de febrero del 2018, donde aparecen los movimientos facturados, con intereses y cobros efectuado por el banco, a fojas 19 a 23; 5) copia de cartola, cuenta corriente Nº 0-000-67-97716-5, donde aparecen los movimientos y transacciones realizadas, sin su autorización y que dice de fraude de transferencia de fondos; 6) formulario único de siniestros fraude canales a distancia, transacciones no reconocidas en cuenta corriente de fecha 30 de enero del 2018, efectuado por Edda Naves Tamborino, a fojas 33; 7) Formulario de reclamo contra Banco Santander efectuado por doña Edda Naves Tamborino, a fojas, 36; 8) Copia de informe médico emitido por Psiquiatra doña María Paz Valdivia, a fojas 37.

Por lo expuesto precedentemente, la denunciante entiende que la querellada habría incumplido el inciso primero del artículo 23° de la Ley № 19.496, a raíz del actuar indolente, en la prestación del servicio ofrecido en la cuenta corriente, y en especial la sustracción fondos transferidos a cuenta de un tercero y de otra entidad bancaria, ya individualizados, actuando con negligencia y causando menoscabo al actor, debido a fallas de seguridad y protocolos propios del banco, quien no cumplió con el resguardo y no pago de los mismos, faltando a la garantía y debido cuidado en la prestación de servicios contratados, de manera de evitar que este sea sustraído de manera fraudulenta por terceros. Asimismo de denuncia ante Policía de Investigaciones, por fraude.

<u>Sexto</u>: Que, por su parte la representante de la entidad bancaria, a fojas 42, formuló sus descargos señalando que no conoce al cliente y no tiene mayores antecedentes del caso, agregando que el Banco está recabando los antecedentes necesarios para la comparecencia al Tribunal.

**Séptimo**: Que a fojas 61 a 66, rola audiencia de contestación, conciliación y prueba, en que se convocó a las partes, en la que consta que la parte denunciante ratifico sus acciones solicitando se condene al querellado por infracciones a la ley.

Por su parte, la apoderada de la entidad bancaria, doña Margaret Martínez Sánchez, contestando la acción infraccional y demanda civil, insta por su rechazo, con costas, señalando, no ser efectivos los hechos en que se apoya y por existir normas legales que obligan a desecharla: "reconoce haber realizado transferencia desde su cuenta corriente a la cuenta Rut de este tercero por la suma total de tres millones quinientos mil pesos", por lo mismo, su representada no ha obrado negligentemente, toda vez que las transacciones la querellante menciona fueron realizadas por ella,

correctamente, actuaciones que no constituyen vulneración alguna a los sistemas de seguridad implementados por el Banco Santander de Chile. En toda transacción, el primer elemento de seguridad disponible para proteger su información y acceso a la página Web, es el proceso de autenticación o identificación, que consiste en la validación de una clave de internet asociada al Rut del usuario. En este caso el ingreso al sitio <a href="https://www.santander.cl">www.santander.cl</a>, se realiza mediante el N° Rut y la clave de internet de cuatro digito, los que son legitimados en su estructura como validez y vigencia. Lo que significa que al ingresar al portal con su Rut y clave se establece una comunicación segura con el banco que implica que la información intercambiada esta encriptada.

Así las cosas con ocasión del reclamo formulado por la actora, a través de la unidad de gestión de fraude de Gerencia de riesgo Tecnológico y operacional, reviso a la plataforma monitor TEF y aplicativo TRBBIA, la aplicación IP de la clienta afectada, además se revisó la plataforma terminal financiero y cartola histórica, hubo movimientos entre cuentas propias el día del presunto fraude a la querellante, en específico avances desde su tarjeta de crédito. En base a lo anterior, no se observa vulneración a los sistemas del Banco Santander, según los siguientes argumentos: que la transacción fue realizada con tarjetas de coordenadas y con clase 3.0 coma desde un IP habitual y destinatarios no habituales; y, no existe registro de cambio de tarjetas de coordenadas de sucursal durante el día de las transacciones de fraude hasta después de la hora del fraude. En subsidio, alega una exposición imprudente al daño, por la culpa de la propia demandante que contribuyó a la provocación de los daños demandados.

Octavo: Que además de la prueba documental rendida por la querellante en el considerando primero, a fojas 68, agrega instrumentos consistente con correo electrónico de fecha 16 de febrero del 2018, enviado por doña Fany Challo C., ejecutivo Vox Servicios, Banco Santander, en respuesta de reclamo ingresado vía Vox Santander.

Asimismo, en favor de sus asertos declaro en esta causa, a fojas 63, don Oscar Eduardo Enrique Verdugo Marcado, chileno, ingeniero comercial, cedula de identidad N° 12.837.810-3, domiciliado en Playa Águila 2278 Dep. 1006 de la ciudad de Iquique, reconoce ser el conyugue de la actora, señalando que ella publico unos artículos de camping en la página yappo.cl, el 29 de enero, en la noche (...) le indican que está hecha la transferencia y que revisara, me llama y le muestra que la transferencia en el computador, había un saldo positivo de \$55.000, depositados en su cuenta (...) que por error le había transferido \$1.800.000, ella le indica que hacer la devolución de transferencia errónea, hace la transferencia al comprador con datos que él le entrega (....) . Luego de salió comprar remedios y cuando vuelve le dice que la tarjeta no tenía cupo (...) llamaron a Box central telefónica de atención cliente que tiene el banco...le indican que los dineros que aparecían en la cuenta corriente, había sido girados de la tarjeta de crédito (....). Repreguntado el testigo para que diga, "si la transferencia

electrónica que hizo mención en su declaración, se realizaron desde su domicilio u otro dispositivo móvil, Desde su domicilio".

El querellante solicita la realización de una inspección del Tribunal a la sucursal del Banco Santander ubicada en Plazuela Los Héroes, sector Yumbo, con el objeto de apreciar el proceso de entrega de números, ya sea para atención de clientes y caja. Diligencia que se realiza el día 16 de agosto del año 2018 a las 12:00 horas, en la que se observa que el emisor de numero de atención se ubicado al costado norte de la sala, antes de las cajas, a la vista del público, al acceder, este funciona al tocar la pantalla, apareciendo arriba al costado izquierdo una leyenda que dice "emisor de numero de atención (...), al costado izquierdo de la pantalla existe un teclado numérico ...., Una vez ingresado el Rut del titular aparece otra pantalla con leyenda que dice "Ingrese número Secreto (Internet/Vox/autoservicio), y si no se ingresa lo solicitado, el titular no puede seguir avanzando para ser atendido,...fotografías que pasan a ser parte de la diligencia.

Por último, la denunciante solicita absolución de posiciones. Diligencia que se realiza, el 11 de diciembre del año 2018, acto en que se procede que doña Evelyn Ulloa Roja, absuelva pliego de posiciones. Para que diga, como es efectivo y le consta, "que el banco Santander cuenta con los sistemas de seguridad idóneos para la protección del patrimonio de sus clientes, Si, por supuesto"; Como es efectivo y le consta en su calidad de agente del banco Santander, "conocer los sistemas de seguridad de los clientes del banco"; No los conozco; Sin es efectivo indique "cuál sería el procedimiento de seguridad en las causas de fraude electrónico en el banco", No conozco, eso lo ve otra área, no lo veo yo.

**Noveno**; Que la apoderada de la entidad bancaria en prueba de sus asertos expuestas en considerando séptimo, de autos, acompaña documentos consistente en; a) Informe unidad gestión de fraudes N° 20 de fecha 19 de julio de 2018, emitido doña Nicole Araya, analista fraude electrónico RTO, anexando cartola histórica de la actora; evidencia envió de clave 3,0 y dirección IP, en el que detalla transferencia de fondos de cuenta 000067977165 se abonó a Jesús Sánchez, a la cuenta 000017352510-000012309028 del Banco del Estado, las sumas de \$1.800.000; \$1.000.000 y \$700.000 y información histórica de la clave del cliente.

**Decimo**: Que el concejo del Banco Central de Chile, el 29 de junio del 2017, aprueba nueva normativa sobre emisión y operación de tarjetas de crédito(...), que para efectos de estas disposiciones, se entiende por tarjeta de crédito, débito y tarjetas de pago con provisión de fondos, cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informativo que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter que permita a su titular disponer de un crédito o de recursos depositados en una cuenta, según la naturaleza de la tarjeta respectiva.

Los emisores deberán disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las tarjetas que emitan. Como mínimo deberán contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas, implementar mecanismos robustos de autentificación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de estos y su bloqueo, según corresponda.

Los contratos que se celebren entre el emisor y titular deberá contemplar, en carácter de contenidos mínimos: a) Plazo o condiciones de vigencia del contrato; b) Fecha de emisión de los estados de cuenta; c) Las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones y en caso de tarjetas de crédito, el cobro de comisiones e intereses, precisando la fecha de vencimiento de la obligación del pago para el titular; d)costo de mantención de la tarjeta; e) resguardo para precaver el uso indebido de la tarjeta; f) procedimiento y obligaciones en caso de robo, hurto o perdida, perdida adulteración o falsificación de la misma; g) resolución de controversias; h) requisitos y condiciones aplicables caso de termino de contrato.

Conforme al artículo 82 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile (LOC), la superintendencia supervigilara el cumplimiento de estas normas dictadas por el banco, en virtud de lo dispuesto en artículo 3 y 35 de ese mismo cuerpo legal en relación con la Ley 20.950 (artículo 9, La Superintendencia tendrá la fiscalización de empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito.....)

Décimo Primero: Que de lo relacionado precedentemente, la actora el 28 de enero del año 2018, publica en la Web, Yapo. Cl, la venta de una mesa de camping en la suma de \$55.000, por lo que por vía telefónica, se contacta una persona de nombre Jesús Sánchez, interesado en comprar el producto, lo que para acceder a la oferta debía depositar el valor en cuenta corriente del Banco Santander, solicitando para tal efecto número de la cuenta, banco y su correo electrónico. A los diez minutos recibe un llamado telefónico comunicándole el depósito, al revisar la cuenta que mantiene con el banco, efectivamente estaba depositado en su cuenta la suma de \$55.000, pero antes de cortar el llamado, le pide revisar su cuenta por haber transferido por error la suma de \$1.800.000, valor que encontraba depositado, solicitando la devolución. Para ser efectivo dicho requerimiento, solicita numero de cuenta Rut, al transferir dichos fondos, le pide revisar, al hacerlo recibe llamado que solo registraba en la cuenta la suma de \$100.000, por lo que a solicitud del requerido deposita la suma de \$1.000.000 y \$700.000 en cuentas distintas. Precisa que en la noche de ese mismo día, fue de compra a la farmacia y al momento de pagar con la tarjeta, le dicen que no pasa la transacción, la revisar su cuenta, un mensaje que decía "movimientos pasivos" y montos descritos, al llamar a la plataforma del Banco, confirma las transacciones, que vulneran las medidas de seguridad del Banco.

**Décimo Segundo**: Que la querellada contestando no controvierte la existencia y titularidad de la cuenta corriente a nombre de Edda Naves Tamborino, sin embargo, afirma que no existe certeza en cuanto a lo ocurrido respecto de los dineros que salieron de su patrimonio, los que según los antecedentes que maneja de acuerdo a su propia investigación interna, no constituyen una vulneración de los sistemas de seguridad implementados por el Banco Santander para evitar fraudes en el uso y/o transacciones realizadas a través de la Plataforma Digital, por lo que los fondos fueron válidamente transferidos, al haber realizado transferencias desde su cuenta corriente a la cuenta Rut de este tercero, y no existe responsabilidad para el banco, y que una de las formas que terceros puedan acceder a su página es a través de un virus instalado en su computador, aseverando que las transferencias se hicieron bajo el uso de claves otorgadas a la actora.

**Décimo Tercero**: Que conforme lo dispone el artículo 40 de la ley General de Bancos que los regula, son entidades que se dedican a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentas estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita.

Décimo Cuarto: Que de lo relacionado en el acápite precedente, el artículo °1 de la Decreto de Fuerza Ley N° 707de 1982, señala que la cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pagos de otra persona hasta la ocurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en el ella o del crédito que se haya estipulado. Asimismo, constituye un elemento esencial en el referido contrato la entrega de ciertas cantidades de dinero al banco, bajo la modalidad de la figura del depósito, resultando ilustrativa al efecto la definición contemplada en el artículo 2211 del Código Civil, que señala "contrato en que se confía una cosa corporal a una persona que se encarga de guardarla y de restituirla en especie", (texto sentencia llustrísima Corte Suprema 05 de abril de 2019).

En el caso, al recaer el depósito en una suma de dinero que no está destinada a mantenerse en arca cerrada, se presumirá que permite emplearlo, quedando obligado el depositario a restituir igual cantidad en la misma moneda

Entonces, antes un fraude informático en el uso de las claves de una cuenta corriente y productos asociados a ellos no resulta posible sostener que los dineros sustraídos, sin el consentimiento del cliente, como ocurre de autos, correspondan a caudales específicos de este, toda vez que los depósitos de dinero se realizan como un simple género, a lo que debe sumar el carácter de bienes fungibles, que en su esencia representan las especies monetarias empleadas para la satisfacción de lo debido conforme lo dispone el artículo 575 del Código Civil.

**Décimo Quinto**: Que, de las pruebas rendidas, oficios N° 9625/2018; N° 9635/2018; Fiscalía Local de Iquique, y N°8424/2018, de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, las que analizadas conforme a las normas, primero

de ponderación legal y luego conforme a las reglas de la sana crítica, en especial por la conclusión lógica a que se arriba, luego de analizar la multiplicidad, gravedad y concordancia de los elementos probatorios ya reseñados, se tiene por probado que con fecha 29 de enero del año 2018 la actora perdió sus fondos producto de operaciones fraudulentas, transfiriéndose cantidades a la cuenta N°0000017352510 la suma de \$1.800.000; y N° 000012309028 las sumas de \$1.000.000 y \$700.000 del Banco Estado, todas a nombre de Jesús Sánchez, cargo que habría sido desconocido por la querellante, señalando que nunca realizo una transferencia de fondos ya reseñadas.

A mayor abundamiento, el banco se desligó de toda responsabilidad, al señalar que no ha obrado negligentemente, arguyendo que las transacciones reclamadas se ejecutaron con los mecanismos de seguridad registrados a nombre de la demandante, siendo tipificado el caso por la unidad de gestión de fraude como cuento del tío, el cual, no es sujeto de cobertura por seguro alguno, por lo que tras de analizar, Ley de Protección al Consumidor resguarda el derecho básico de recibir un servicio de calidad y un consumo seguro, a que se respeten los términos ofrecidos.

Sobre el particular, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), ha dictado las normas que regulan la transferencia electrónica, donde se indica que los canales que ofrezcan para realizar este tipo de transferencias deberán contar con apropiados privilegios de autorización y medidas de autentificación, controles de acceso lógicos, entre otros, por lo que para prevenir fraudes, los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible operaciones con patrones de fraude. En definitiva, el único afectado por el engaño, es el banco, dado su calidad de propietario del mismo y recae el deber de custodia material de este, debiendo adoptar, todas la medidas de seguridad que sean necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo, por lo que cuya responsabilidad es la seguridad informática de protección a los clientes.

**Décimo Sexto**: Que, de aceptarse la premisa de la entidad bancaria querellada, ello importaría hacer de cargo del cliente la seguridad que la propia empresa se encuentra obligada a proporcionar en toda circunstancia y por la que expresamente está en el contrato.

**Décimo Séptimo:** Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, comete infracción, entre otras, el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del mismo. Lo acontecido es la muestra clara de ello, por lo que corresponde sancionar a la querellada en conformidad a esta normativa, ya que de manera alguna acreditó que ofrezca un servicio en condiciones tales que ponga a los clientes a cubierto de hechos que motivó la acción de autos y a lo que está obligada en conformidad a lo establecido en el artículo 12 del mismo texto legal.

# C.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS

Décimo Octavo: Decidido lo anterior, habrá que analizar la procedencia o improcedencia de la acción civil, de indemnización de perjuicios, deducida por la actor Jaime Enrique Reátegui Palacios, para lo cual, deberá estarse, en primer término a las disposiciones contempladas en la ley Nº 19.496. En efecto, cuya normativa contempla dos disposiciones que estatuyen acciones indemnizatorias, o especiales formas de responsabilidad civil, cuales son: acción indemnizatoria consagrada incidentalmente en el artículo 20 de la ley citada y en el artículo 47 de la misma. Las características fundamentales que presenta esta acción indemnizatoria, es aquella que solo se puede dirigir contra el prestador de servicio directo y se funda en la responsabilidad subjetiva del demandado, esto es, el prestador directo responde en base a la culpa subjetiva; y la acción tiene limitación sólo en el quantum indemnizatorio, pues sólo cubriría los perjuicios materiales y morales causados al consumidor dentro de la estricta órbita de lo pactado y no puede hacerse efectiva a los daños extrínsecos al contrato. De esta forma, sólo se deberán indemnizar los perjuicios que son una consecuencia directa y necesaria del incumplimiento o tardanza en la observancia de las precisas y concretas obligaciones que emanan del contrato de servicio o consumo, pero no aquellos que sólo son una consecuencia más o menos remota y accesoria de lo pactado.

**Décimo Noveno:** Que, de acuerdo a lo señalado precedentemente, se ha podido determinar dentro de la causa, la cuantía solicitada por la demandante por estar acreditada la suma de \$55.000, además será posible acceder a la restitución de los valores o costos originados por transferencia de fondos, que asciende a la suma \$3.500.000, valor que se encuentra debidamente acreditados por las transacciones registrada en el día 29 de enero del 2018 en estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito facturado el 27 de febrero del 2018, rolante a fojas 19, y cartola cuenta corriente del actora Nº 00006797716-5 y detalle de transferencia de fondos, a fojas 72 y 73, a nombre de Jesús Sánchez, con cargo al Banco de Estado dicha cantidad deberá ser debidamente reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo el siniestro denunciado y el precedentes a aquél en que se haga efectivo el pago.

**Vigésimo:** Que, respecto a la indemnización por concepto de daño moral, primeramente se debe tener presente, que se trata de compensar, por la vía pecuniaria, las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivado del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. Sentada así las cosas y, analizadas la probanzas, conforme a lo expuesto en los acápites precedentes y en especial a un cuadro emocional que evidencia el inicio de un deterioro físico y mental, diagnosticándose por la médico Psiquiatra María Paz Valdivia, "Trastorno Depresivo Moderado", como consecuencia de haber sido víctima

de un evento traumático vivenciado, específicamente por fallas de seguridad y protocolos propios del banco, al cumplir con resguardo y no pago de los fondos, ha quedado probado que la sustracción de los fondos provocó graves molestias, frustraciones y menoscabo a la actor, al no poder dar cumplimiento a compromisos financieros, más aún si a la fecha la entidad bancaria demandada no ha solucionado las pretensiones de doña **Edda Carolina Gemma Naves Tamborino**, pese al tiempo transcurrido. Por este razonamiento, este sentenciador dará lugar a lo peticionado, solo en cuanto signifique una reparación a dichas molestias y frustraciones, sin que signifique con ello un lucro, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Nº 19.496, sobre protección al consumidor.

Y Visto además, lo dispuesto en los demás artículos de la Ley 19.496, Ley Nº 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley 18.287 sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la y Ley Nº 19.816.

#### Declaro:

## 1.-.- EN CUANTO A TACHAS DE TESTIGOS

Rechácese la tacha del testigo don Oscar Eduardo Enrique Verdugo Morgado alegada por representante de Banco Santander Chile S.A, abogada doña Margaret Martínez Sánchez, por las razones señaladas en los considerandos primero a tercero.

## 2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL

- a).- Condénese a **Banco Santander Chile**, persona jurídica de derecho privado Rol Único Tributario Nº 97.036.000-K, representada por su Agente General doña **Evelyn Marcia Ulloa Rojo**, chilena, Ingeniero Comercial, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario Nº 11.828.817-3, ambos domiciliados en Iquique, calle Luis Uribe Nº 525, al pago de una Multa a beneficio fiscal equivalente a **30** Unidades Tributarias Mensuales, por ser autora del ilícito infraccional descrito en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, esto es, haber prestado servicio de seguridad en forma negligente, lo que motivó el fraude transferencia de fondos por terceros, causando menoscabo al querellante en su salud psicofísica y patrimonial.
- **b).** La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional Tarapacá, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión de fin de semana, por vía de sustitución y apremio por 15 noches, en contra de doña Evelyn Marcia Ulloa Rojo, ya individualizada, en su calidad de representante de la entidad bancaria condenada.

# 3.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS

**a).-** Acójase la demanda civil, de fojas 1 y siguientes, se condena a **Banco Santander Chile**, persona jurídica de derecho privado, Rol Único Tributario Nº 97.036.000-K7, representada por **Evelyn Marcia Ulloa Rojo**, chilena, Ingeniero comercial, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario N° 11.828.817-3, ambos domiciliados en Iquique, calle Serrano 343 sucursal, por concepto de daño emergente, se ordena restituir a doña **Edda Carlina Gemma Naves Tamborino**, la suma de \$55.000 y de \$3.500.000,

valor que corresponde al monto sustraído de la cuenta administradas por el banco, fondos transferidos a don Jesús Sánchez, abonados el 29 de enero del año 2918, a la cuenta corriente N°000017352510 y N°000012309028, Banco Estado, cantidad que deberá restablecerse debidamente reajustada, en conformidad a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la compra de autos y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

- b).- Se ordena, además, a Banco Santander Chile, persona jurídica de derecho privado, Rol Único Tributario Nº 97.036.000-K7, representada por su Agente General doña Evelyn Marcia Ulloa Rojo, chilena, Ingeniero Comercial, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario nº 11.828.817-3, ambos domiciliado en calle Serrano Nº 343, sucursal Iquique, pagar, a doña Edda Carlina Gemma Naves Tamborino, la cantidad de \$500.000, (quinientos mil pesos), por vía de indemnización por concepto de daño moral, dado las graves molestias psicofísicas sufridas lo que le originó un cuadro emocional que evidencio el inicio de un deterioro físico y mental, a raíz de haber sido víctima de un evento traumático vivenciado, al ser víctima de fraude electrónico sustraídos de su cuenta corriente, además de las frustraciones que ha tenido que soportar, al verse privada de no poder cumplimiento a compromiso financiero y familiares. Dicha suma deberá ser debidamente reajustada, en conformidad a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de notificación de la demanda de autos y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo.
- **6).-** Cada parte pagará sus respectivas costas por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber resultado, ninguna de ellas totalmente vencidas.
- **7).-** Encontrándose a firme la presente sentencia, remítase copia de la misma, debidamente autenticada, al Servicio Nacional del Consumidor, Región Tarapacá Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretaria Abogada doña Jessie A. Giaconi Silva.