

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a veintinueve de julio de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 1, rola querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Jaime Silva Romero, en representación de doña Solange Correa Lazo, en contra del Banco Santander Chile, representado por don Raúl Chávez Guajardo, ambos con domicilio en calle Sotomayor N°1855, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: Que mi representada es cuenta correntista de la querrelada y demandada civil desde hace casi 2 décadas. Que como cuenta correntista debe adquirir, por estar asociado a la cuenta, un seguro para cualquier situación o hecho que implique algún mal uso que del dinero se haga, por robo, hurto o fraude. Entre las posibilidades que debía cubrir el seguro, compañía de seguros Zúrici Santander, empresa aseguradora impuesta por el Banco Santander, está la ocurrida el día 19 de noviembre del año 2018, y que corresponden a hechos acaecidos mientras se encontraba en su trabajo, aproximadamente a las 12:45 horas, recibió un llamado de quien se identificó como ejecutivo del Banco Santander. Esta persona le entregó todos los datos personales, nombres, apellidos, domicilio, rue, número de teléfono, número de cuenta corriente, número de tarjeta de débito, etc., datos que le dieron la confianza para seguir escuchando lo que decía, entre lo que señaló que debían hacer devolución de algunos dineros cobrados en exceso por la mantención de la cuenta corriente. Luego le solicitan las coordenadas del clavijero bancario, para hacer la devolución de los cobros indebidos a la cuenta corriente, solicitándole tres letras con sus correspondientes números de tal tarjeta para los traspasos a realizar. Entregando solo una coordenada, toda vez que se encontraba en el trabajo y limitada de tiempo, de las tares mínimas para cualquier traspaso, esto para destinatarios ya registrados, y en el caso de nuevos destinatarios, como es en la especie, se requiere además de las aponer 3 letras y 3 números la aposición de otros números que el banco entrega vía correo electrónico y a través del teléfono móvil, de lo que se denomina en la jerga bancaria "súper clave", razón por la que manifestó que le la llamaran más tarde para proporcionarle de manera completa las coordenadas. No la volvieron

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

a llamar. Luego comenzó a recibir información al correo electrónico de una serie de transferencias, que no había realizado. Se comunica con la ejecutiva quien le instruye bloquear inmediatamente todos sus productos bancarios, para luego realizar la denuncia ante Carabineros de Chile. El día 5 de diciembre del año 2018, denuncia el hecho y las sumas sustraídas, a la compañía de Seguros Zurich Santander, seguro que supuestamente existe precisamente para cubrir este tipo de eventos y que es contratado de manera dirigida, predeterminada, y sin alternativa, por el propio Banco Santander, ya que es una empresa perteneciente al mismo holding financiero. El referido denuncia se acogió a tramitación y le fue negada la cobertura porque supuestamente habría participado en la sustracción del dinero de la cuenta corriente. El día 19 de noviembre del año 2018 y producto de la vulneración a las medidas de seguridad del banco, se transfirieron de la cuenta corriente de doña Solange Correa, las siguientes sumas a las siguientes cuentas, todas del Banco Estado: A) \$1.700.000.- cuenta 1694776, abonado "Loko"; B) \$1.700.000.- cuenta 16069535, abonado "Loko"; C) \$1.600.000.- cuenta 19878540, abonado "Loko"; por un total de \$5.000.000.- Las cuentas corresponden a personas que la querellante no conoce, ni tienen relación alguna. Además de las transferencias se le informa una serie de pagos en línea por la sumas de \$569.000.- tampoco efectuados por la querellante. El Banco Santander además de no responder por los dineros sustraídos, me está cobrando intereses por los sobregiros devenidos de tales operaciones ilícitas. La compañía de seguros le atribuye a doña Solange Correa la responsabilidad para eludir el pago del seguro contratado por el Banco para estos efectos. Que hay que considerar, que para el caso de una primera transferencia a un nuevo destinatario el máximo permitido es la suma de \$250.000.- y las transferencias superaron por mucho el máximo señalado. Lo que constituye una demostración de la ausencia de medidas de seguridad que debió aplicar el banco. Solicita condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, solicitando las siguientes sumas: por concepto de daño directo, el valor de los dineros sustraídos la suma de \$5.569.000.-; por concepto de intereses de los dineros que he debido utilizar de la línea de crédito, producto de la sustracción la suma de \$96.531.-; por concepto de daño moral la

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

suma de \$5.000.000.- o la suma que US. determine de acuerdo a las pruebas que se rendirán en la causa.

A fojas 6, se fija audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 20 de marzo del año 2019, a las 09:30 horas.

A fojas 7, el abogado Jaime Silva en representación de la parte demandante, adiciona a la demanda como daño emergente la suma de \$200.000.-, correspondientes a gastos médicos, fármacos y consultas efectuadas, por lo que la cantidad demandada por tal concepto es la suma de \$5.769.000.-

A fojas 58, el abogado don Emilio González Corante, en representación de Banco Santander-Chile, viene en contestación a la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: que conforme lo informado por control de fraudes se ha determinado que no existen antecedentes o anomalías que pudieran determinar que existió alguna clase de fraude como lo señala la actora. A su vez, al tiempo de realizar el reclamo de fecha 5 de diciembre del año 2018, no se adjuntó documentación alguna que diese cuenta de robo o pérdida. La transacción fue realizada de forma no presencial con sistema de transferencia bancaria, es decir, se ingresaron las 3 claves requeridas para este movimiento: contraseña de ingreso a la página, coordenadas de la tarjeta, clave entregada vía correo electrónico y a través del móvil (super clave). De lo expuesto consta que la cuestión esencial a dilucidar por esta vía, es una sola: si la comunicación de banco para con su cliente y de este para con el banco fue vulnerada o interferida por terceros o delincuentes; es decir, si el banco provee un servicio que es inseguro, o por el contrario, si dicho servicio es seguro, y que lo intervenido por terceros fue el celular del cliente, a quien este entregó la clave de su tarjeta superclave, material que excede al ámbito del Servicio Nacional del Consumidor por mucho, en el que necesariamente se quieren hacer valer hechos indubitados. Por último, destaca, que tanto el plástico como la clave son de conocimiento personal e intransferible siendo el cliente responsable por el uso, resguardo de esta y no se aprecia fraude alguno. Solicitando se rechace la querrela, con costas. En el primer otrosí viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: 1.- Solicita el rechazo de la demanda por

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

no existir daño reparable; conforme que es la misma actora quien entrega información confidencial al revelar al supuesto ejecutivo, al menos una coordenada de las tres requeridas, por lo que tratar de aseverar que dichas transferencias hayan sido producto de un fraude es prácticamente imposible, dado que no hay certeza que los depósitos realizados con fecha 19 de noviembre del año 2018 no hayan sido realizados por la actora. Según información entregada por la aseguradora, consta que se ha realizado una investigación de los hechos denunciados por la demandante, se concluyó que ellos no constituyen una vulneración a los sistemas de seguridad implementados por el Banco Santander-Chile, también del propio relato de la demandante se desprende que esta le entregó al supuesto ejecutivo del banco parte de la numeración de su tarjeta de coordenadas. Se trata en síntesis de la mera palabra del cliente, contra la palabra documentada del Banco Santander-Chile, validada mediante informe realizado a nivel interno. Dicho informe de liquidación emitido por la compañía de seguros Zúrich Santander Seguros Generales Chile, arroja como resultado el rechazo del siniestro por incurrir el cliente en un incumplimiento de las obligaciones como asegurado, siendo esta conducta voluntaria, por tanto es nula la vulneración en las redes de mi representado. No obstante la conclusión del informe de la compañía de seguros, se da la posibilidad de que, en caso que no estuviera de acuerdo con ello, pueda hacer uso de lo estipulado en los artículos 26 y 27 del reglamento de auxiliares de comercio de seguros, D.S. 1055 de Hacienda de 2012, aludiendo con ello a impugnar el informe de liquidación en un plazo de 10 días, en caso de no estar de acuerdo, Gestión la cual, se desprende de lo detallado por la actora, no se realizó; 2.- Improcedencia de los daños reclamados, útil resulta manifestar al Tribunal que la actora al solicitar la indemnización por daño moral y daño material, no se indica los fundamentos que haga procedente la indemnización solicitada. No existe ninguna materia ni hechos en un proceso que tengan carácter de indiscutibles y que por ello no necesiten probarse. Lo expuesto precedentemente se encuentra plasmado en nuestro ordenamiento Jurídico desde las siguientes ópticas: A) Desde el punto de vista del Onus Probandi; B) La ausencia de prueba del perjuicio extrapatrimonial vulnera el debido proceso. El juez no puede elaborar presunciones análogas; C) El actor ha confundido la valoración de quantum con su acreditación; D) En nuestro sistema,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

se presume legalmente el daño sólo en hipótesis muy restringidas; En síntesis, es obvio que la actora no cuenta con un derecho indubitado sobre las cuestiones de esta demanda, porque la contienda que se ha intentado definitivamente no es una materia que corresponda ser dilucidada por medio de la presente demanda, porque los presupuestos básicos de la misma no se encuentran debidamente probados, y requieren de un juicio ordinario para su debido establecimiento. Solicita rechazar la demanda, con costas; Acompaña prueba documental.

A fojas 112 tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil el abogado don Jaime Silva Romero y por la parte querellada y demandada civil la habilitada Gabriela Maldonado. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querrelada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en acompañar documentos mediante escrito adjunto y que solicita se tenga como parte integrante del presente comparendo, rolante a foja 105; La parte querrelada y demandada civil viene en ratificar la prueba documental acompañada en la contestación; Prueba testimonial no se pide; La parte querellante y demandante civil, solicita se oficie a la compañía telefónica Entel y al banco Santander. Se pone termino a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 1, se formula querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el abogado don Jaime Silva Romero, en representación de doña Solange Correa Lazo, en contra del Banco Santander Chile representado por don Raúl Chávez Guajardo, ambos con domicilio en calle Somomayor N°1855, Calama, en virtud de lo ya descrito en el expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

TERCERO: Que, a fojas 58, el abogado don Emilio González Corante, en representación de Banco Santander-Chile, viene en contestar querrela infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que las operaciones que objeta la querellante fueron realizadas por terceros que vulneraron los sistemas de seguridad del banco, quienes obtuvieron información clave que les permitió transferir electrónicamente desde la cuenta corriente de don Solange Correa Lazo, la suma de 5 millones de pesos, sin su consentimiento, además de realizar una serie de pagos en línea por un monto de \$569.000.- Lo obrado por el cliente obedece a la confianza que todo consumidor tiene en el sistema bancario informático, y no es aceptable que el banco atribuya el hecho fraudulento por mera responsabilidad del querellante. Que en materia de seguridad de transacciones bancarias, la Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras dentro de la recopilación actualizada de normas Capítulo 1-7, sobre transferencia electrónica de información y fondos, regula la prestación de servicios bancarios y la realización de operaciones interbancarias que se efectúan mediante transmisiones de mensajes o instrucciones a un computador conectado redes de comunicación propias o de terceros, efectuadas desde otro computador o mediante el uso de otros dispositivos electrónicos, y que comprenden las transferencias electrónicas de fondos entre otros. Dentro de los requisitos que establece la Superintendencia se deben cumplir se deben cumplir en los sistemas utilizados, se exige, que el sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones solo 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. Otro requisito establecido en la norma citada es aquel que exhorta a que los sistemas deban contener los mecanismos

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

físicos y lógicos de seguridad para controlar que se ejecuten todas las operaciones que se inician, debiendo estar en condiciones de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, entre el punto en que esta se origina y aquel en que es recibida por el destinatario. Que, en el punto 4 referido a transferencias Electrónicas de Fondo entre clientes de distintos bancos, mediante redes públicas de comunicaciones, se dispone en el punto 4.2 denominado Prevención de Fraudes, que los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menos tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o reportar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos 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, de los puntos de acceso, 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. Como puede observarse de las normas transcritas, las normas que rigen la actividad de los bancos y en específico las transacciones electrónicas de los cuenta correntistas, suponen el establecimiento de sistemas que deben operar con un alto estándar de seguridad. Es sobre el banco que recaen una serie de obligaciones que en definitiva garantizan a los clientes la seguridad y certeza en las transacciones y demás operaciones electrónicas que se realicen en sus cuentas corrientes. Que en el caso de autos se ha probado además, que la querellante es cliente por más de 20 años del banco querellado, presumiéndose en consideración a la gran cantidad de años que ha mantenido una cuenta corriente en un mismo banco, que ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones como tal, durante la vigencia del contrato, mostrando un correcto comportamiento. Esta circunstancia no fue analizada por el banco, para llegar a la conclusión, de acuerdo a su informe, que no existió fraude. Que a fojas 114 y siguiente rola extracto de filiación y antecedentes de los titulares de las tres cuentas a las que fueron realizadas las transferencias, que dan fe que al menos 1 de los titulares de las cuentas tiene antecedentes penales. Que conforme a lo expuesto precedentemente,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

se concluye que el Banco Santander-Chile no cumplió en su calidad de proveedor de servicios financieros con su deber de proporcionar al consumidor la seguridad en el consumo de bienes y servicios y de evitar los riesgos que puedan afectarles contemplado en el artículo 3 inciso 1° letra d) de la Ley N°19.496.

SEXTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de Banco Santander-Chile, se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 15 UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letra d), todos de la Ley 19.496.

En cuanto a lo civil:

SÉPTIMO: Que a fojas 8, rola demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Jaime Silva Romero, en representación de doña Dolange Correa Lazo, en contra del Banco Santander Chile, representado por don Raúl Chávez Guajardo, ambos con domicilio en calle Sotomayor N°1855, Calama, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo, que se da por reproducido en este considerando. Solicitando las siguientes sumas: por concepto de daño directo, el valor de los dineros sustraídos la suma de \$1.769.000.-; por concepto de intereses de los dineros que he debido utilizar de la línea de crédito, producto de la sustracción la suma de \$96.531.-; por concepto de daño moral la suma de \$5.000.000.- o la suma que US. determine.

OCTAVO: Que, a fojas 60, el abogado don Emilio González Corante, en representación de Banco Santander-Chile, viene en contestar querrela infraccional, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo, que se da por reproducido en este considerando. Solicitando sea rechazada la demanda.

NOVENO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por la actora, fijando como daño emergente la suma de \$5.569.000.-, según lo acreditado a fojas 70 a 74 ambas inclusive; y por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

DÉCIMO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º, 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; artículos 3º letra d), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Banco Santander-Chile a una multa ascendente a 15 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al Banco Santander-Chile, fijando por concepto de daño emergente la suma de \$5.569.000.- y por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Cada una de las partes pagará sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístres , notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°66. 96/2018.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado, Subrogante.

