Proceso Rol Nº28.546-5-2025

Las Condes, dieciocho de junio de dos mil veintiséis

VISTOS:

A **fs. 13 y ss.,** don **Manuel José Searle Risopatrón,** abogado, en representación de **Banco Santander Chile,** según consta de mandato judicial agregado a fs. 1 y ss., domiciliados en calle Roger de Flor N°2736, Piso 5, Las Condes, solicita en carácter de medida prejudicial, autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o la restitución de fondos prevista en el artículo 5 bis, inciso 2° de la Ley N°20.009, respecto de la futura demandada doña [redacted] cédula nacional de identidad [redacted] Las Condes, a lo que el Tribunal accede a fs. 21.

A **fs. 22 y ss.,** don **Manuel José Searle Risopatrón,** en representación de **Banco Santander Chile,** en conformidad a la citada Ley, sobre Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, interpone demanda civil en contra de doña [redacted] ya individualizada, a fin de que se declare: **a)** que ha existido dolo o culpa grave de parte de la demandada en las operaciones que ha desconocido ante el Banco, **b)** que se mantenga la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos decretada en autos, hasta la notificación de la sentencia definitiva, **c)** que el Banco no tiene responsabilidad respecto de las operaciones desconocidas por la demandada, y **d)** se le condene en costas, fundado en los siguientes antecedentes:

1. Que, la demandada, con fecha 28 de febrero de 2025, formuló un reclamo al Banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento, respecto de 2 transacciones realizadas con su tarjeta de crédito ECO [redacted] por la suma total de **USD 2.791,16,** equivalentes en moneda de curso legal a **$2.654.979.-**, efectuadas con fecha 21 de febrero de 2025.

2. Que, investigados los antecedentes, se concluyó por el Banco, que se estaría en presencia de un caso de dolo o culpa grave de la demandada, en la materialización de las transacciones, las que habrían sido efectuadas cumpliendo todos los protocolos de seguridad vigentes, y dentro de las hipótesis de la letra h) del artículo 5 ter de la Ley N°20.009.

3. Que, las transacciones fueron realizadas a través de una tarjeta ECO que provee mayor seguridad a los usuarios, ya que sólo posee impreso el nombre del cliente y los 4 últimos dígitos de la tarjeta, por lo que los datos necesarios para las compras online (fecha vencimiento, código de

seguridad CVV y los primeros dígitos de la tarjeta) solo se pueden consultar en el sitio privado del cliente, quien ingresa con clave valida y vigente, además, el código de la tarjeta es una clave dinámica que sirve para una sola compra, con vigencia de 24 horas para su uso.

4. Que, las transacciones reclamadas también fueron validadas con el ingreso de los 3 números que exige la tarjeta de coordenadas o Súper Clave, la que es única y personal, y se encontraba en posesión de la demandada, quien tiene el deber de resguardar y proteger sus productos financieros frente a terceros.

5. Que, la usuaria en su declaración jurada de fecha 21 de febrero de 2025, expone que se percató de dos transacciones con cargo a su tarjeta de crédito, por lo que habría solicitado bloquear sus productos financieros sin aportar mayores antecedentes de las circunstancias en que ocurrieron los hechos.

6. Por último, agrega que el Banco no tiene registro de fallas de seguridad o acceso de extraños en las fechas de las transferencias, que dispone de diversas medidas de seguridad a nivel de plataforma tecnológica, las cuales son seguras y confiables, las que detalla en su presentación, concluyendo que la demandada actuó con negligencia grave, quien habría efectuado las operaciones o, no resguardo debidamente sus productos bancarios y claves de seguridad, permitiendo que terceros accedieran a ellos.

A **fs. 35,** se certifica la notificación de la demanda.

A **fs. 116 y ss.,** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de don **Cristián Felipe González Sepúlveda,** apoderado de **Banco Santander Chile,** y la presencia de doña **Claudia Alejandra Neri San Román,** apoderada de la demandada doña [redacted] ocasión en que, llamadas las partes a conciliación, y sin acuerdo sobre el particular, la demandante ratifica las acciones deducidas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

Por su parte, la demandada, mediante presentación agregada a fs. 42 y ss., opone en lo principal, excepción de caducidad del plazo, contestando en subsidio en el primer otrosí, e interpone en el segundo, la acción especial del artículo 5 bis de la Ley N°20.009, dándose traslado al Banco respecto de la excepción promovida y de la acción interpuesta por la demandada, el que no fue evacuado según consta de fs. 118.

En cuanto a las pruebas rendidas, el Banco demandante acompañó los documentos agregados de fs. 5 a 12 vta., y de fs. 74 a 78, y la demandada los rolantes de fs. 79 a 115, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

En relación a las peticiones formuladas, la demandada solicitó: **a)** la exhibición por parte del Banco del Manual de Uso y "onboarding" de la plataforma Biocatch utilizada por el Banco para la detección de operaciones fraudulentas, **b)** el Registro del Reclamo asociado al N° [redacted] de fecha 21 de febrero de 2025, **c)** Registro de Audio de la llamada efectuada por la demandada al Call Center del Banco, y **d)** Oficiar

al Ministerio Público, a fin de que remita copia de la Carpeta de Investigación del Proceso RUC2500278617-9, acogiendo el Tribunal a fs. 119 sólo las peticiones referidas de las letras **c)** y **d).**

A **fs. 122 y ss.**, se agrega Informe de la Fiscalía, y a fs.127 la parte demandante acompaña los audios requeridos, cuya exhibición se lleva a cabo a fs. 135, agregándose el Acta a fs. 136 y ss.

A **fs. 158,** la demandada formula observaciones a la prueba rendida en autos, las que de ser atingentes y necesarias serán consideradas en la presente sentencia.

A **fs. 164,** la causa queda en estado de dictar sentencia.

A **fs. 167,** se deja sin efecto lo resuelto a fs. 118 y 119, respecto del segundo otrosí de la presentación de fs. 42 y ss., dejándose su resolución para definitiva, reingresando los autos a fallo.

A fs. **168 y ss.,** este Tribunal dicta sentencia acogiendo la excepción de caducidad promovida a fs. 42 y ss., sentencia revocada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, como consta a fs.198 y ss., ordenando dar curso a la demanda como en derecho corresponda.

A **fs. 201,** la causa queda en estado de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) <u>En cuanto al fondo:</u>

PRIMERO: Que, el Banco demandante, sostiene que el Sra. [redacted] habría actuado con dolo o culpa grave, en razón a lo dispuesto en el artículo 5 ter letra h) de la Ley N°20.009, por cuanto las transacciones reclamadas, fueron realizadas a través de una tarjeta ECO, que provee mayor seguridad a los usuarios, ya que sólo posee impreso el nombre del cliente y los 4 últimos dígitos de la tarjeta, por lo que los datos necesarios para las compras online (fecha vencimiento, código de seguridad CVV y los primeros dígitos de la tarjeta), solo se pueden consultar en el sitio privado del cliente, quien ingresa con clave valida y vigente, además, el código de la tarjeta es una clave dinámica que sirve para una sola compra, con vigencia de 24 horas para su uso, validadas con el ingreso de los 3 números que exige la tarjeta de coordenadas o Súper Clave, la que es única y personal, y se encontraba en posesión de la demandada, quien tiene el deber de resguardar y proteger sus productos financieros frente a terceros.

SEGUNDO: Que, la demandada al contestar la demanda a fs. 42 y ss., controvierte los hechos, negando haber efectuado las operaciones que reclama, señalando que el día 21 de febrero de 2025 a las 19:50 horas

aproximadamente, ingresó a la aplicación móvil del Banco, para revisar sus movimientos y gastos realizados en el viaje que hizo a Brasil, percatándose de la existencia de las operaciones que desconoce, cuyas transacciones no fueron notificadas por el Banco. Que, inmediatamente se habría comunicado con el Banco efectuado el reclamo, el bloqueo de la tarjeta y denunciando ante la 17° Comisaría de Carabineros de Las Condes. Que, días antes del fraude, estando en Brasil habría efectuado compras utilizado su tarjeta de crédito en el comercio y también por internet, vía wifi. Que, la tarjeta de crédito en cuestión, la utiliza para cobros de plataformas de streaming y compras menores, que el promedio de los últimos 6 meses corresponden a un monto de 404,74 USD; por lo que el monto no reconocido, no correspondería a operaciones habituales; siendo vulnerada en su seguridad, por no contar el Banco con mecanismos eficaces y suficientes de detección de operaciones fraudulentas a la luz de la sofisticación de los delitos informáticos, que pudieran bloquear los movimientos sospechosos. Agrega que, con fecha 16 de abril de 2025, la institución bancaria le habría ofrecido el 50% del monto reclamado para poner fin al presente juicio, lo que no habría aceptado.

TERCERO: Que, la demandante a fin de acreditar los hechos en que funda su acción, rindió la prueba documental que se detalla a continuación: **1)**Certificado de Depto. Gestión de Fraudes de fecha 14 de marzo de 2025, emitido por don [redacted] analista de prevención de fraude, (fs.5 y 6 vta.); **2)**Reclamo caso [redacted] emitido por el Servicio de Atención al Cliente del Banco(fs.7 y 8); **3)**Declaración jurada ante el Banco(fs.9 y 10); **4)**Parte Denuncia ante la 17° Comisaría de Carabineros de Las Condes(fs.11 y 12 vta.); **5)**Copia simple de sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol 1999-2022 de fecha 9 de enero de 2025(fs.74 a 76), y **6)**Copia simple de sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol 2011-2022 de fecha 23 de enero de 2025(fs.77 y 78 vta.); **documentos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, por su parte la demandada, acompañó como antecedentes probatorios, los siguientes documentos: **1)**Carta enviada por la demandada al Banco, con fecha 31 de marzo de 2025 "Reiteración de reclamo [redacted] por fraude en tarjeta de crédito", apelando del rechazo a su requerimiento(fs.79); **2)**Parte Denuncia ante la 17° Comisaría de Carabineros de Las Condes(fs.80 a 83); **3)**Copias de correos electrónicos, entre la demandada y don [redacted] gerente de servicio al cliente del Banco, entre el 11 y 21 de abril de 2025(fs.84 a 86); **4)**Copias de correos electrónicos, entre la demandada y el Banco, entre el 20 de marzo y el 9 de abril de 2025, que dan cuenta de la respuesta del Banco y del envío de la carta del numeral 2(fs.87 a 93); **5)**Declaración Jurada ante el Banco Santander(fs.94 a 96); **6)**Cartolas históricas de la tarjeta de crédito entre los meses de noviembre de 2024 a abril de 2025(fs.97 a 108); **7)**Informe psicológico emitido por la psicóloga doña [redacted] de 2 de junio de 2025(fs.109 a 113); **8)**Comprobante de vuelo a Brasil de entre el 14 y el

20 de febrero de 2025(fs.114), y **9)**Comprobante de bloqueo de tarjeta de crédito de 21 de febrero de 2025 a las 19:25 horas(fs.115), **no objetados de contrario.**

QUINTO: Que, en estos autos, se trata de establecer si la demandada, actuó con dolo o culpa grave, en las transacciones que desconoce, con cargo a su tarjeta de crédito, que mantiene en Banco Santander Chile, en virtud de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 5 de la Ley 20.009, que faculta a la institución emisora a ejercer ante el Juez de Policía Local, todas las acciones que emanan de dicha ley, para que se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el Banco, ordenando a la parte demandada a restituir el abono normativo con intereses, en el caso que recopilare antecedentes que acreditaren la existencia de dolo o culpa grave por parte de la usuaria.

SEXTO: Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, que establece que: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta*" por lo que, corresponde al Banco demandante, acreditar su deber de cuidado y profesionalismo en los hechos materia de autos, como también que las transacciones que reclama la demandada, habrían sido realizadas con su autorización, y que habría actuado con dolo o culpa grave.

SEPTIMO: Que, asimismo, el Código Civil en su artículo 44 señala que el **dolo** consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, en tanto, que la **culpa grave**, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios; que, por consiguiente, la prueba del dolo, implica demostrar que la usuaria consintió en las operaciones, existiendo por su parte la intención de obtener un beneficio económico para sí o para algún tercero, al desconocer las operaciones y, la culpa grave consiste en probar un comportamiento negligente y descuidado, que en este caso conlleva no entender lo que para cualquiera sería evidente, es decir, no compartir con nadie las claves ni datos bancarios privados y mantener a resguardo sus productos financieros.

OCTAVO: Que, a este respecto, la demandada expone en su declaración jurada de fs. 9 y 10, 94 a 96, en síntesis, que el día 21 de febrero de 2025 a las 19:50 de horas, habría ingresado a la App del Banco para revisar los movimientos de su tarjeta en dólares ya que venía llegando de un viaje a Brasil y en ese momento se percata de dos cobros en el comercio TP A&A Associate por 1.395,58 dólares cada uno, con fecha 21 de febrero de 2025. Que, habría realizado de inmediato el bloqueo de su tarjeta de crédito terminada en los dígitos [redacted] 115) para evitar nuevos cobros comunicándose con el Banco para hacer el reclamo. Que, mantiene la tarjeta en su poder, y que no se encontraría enrolada en el comercio en que

fue utilizada, concordante con lo señalado en la contestación de la demanda a fs. 42 y ss., en la transcripción de la llamada telefónica al Banco, para hacer el desconocimiento(fs. 136 y ss.), y la denuncia ante la 17° Comisaría de Carabineros de Las Condes de fs.11 y 12 y 80 a 83.

NOVENO: Que, si bien, en el Certificado emanado del analista de Prevención de Fraude del Banco de fs. 5 y ss., no objetado de contrario, del que fluye que, analizados los antecedentes habrían concluido que las transacciones fueron autenticadas con la entrega e ingreso dos veces de las claves válidas y coordenadas solicitadas, además, la visualización de datos de la tarjeta ECO desde una sesión en un dispositivo de uso habitual de la cliente, encontrándose todos los productos en su poder, no existiendo vulneración de las medidas de seguridad del Banco, con el uso correcto de las credenciales y claves secretas de la cliente; que debe tenerse presente lo expuesto en el considerando precedente, en cuanto a que las operaciones según lo declarado, no habrían sido efectuadas ni autorizadas por la Sra. [redacted] sino por terceros desconocidos, que asimismo, la demandada tan pronto se percató de las transacciones que desconoce, habría procedido a bloquear su tarjeta de crédito, efectuar la denuncia y formular reclamo al Banco(7, 8 y 115).

DECIMO: Que, asimismo, cabe hacer presente lo establecido en el artículo 4 de la Ley N°20.009, que dispone: ***"El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que ésta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito"*** y que, el hecho que los canales del Banco no se hayan visto vulnerados, no necesariamente conlleva a que la usuaria habría actuado con dolo o culpa grave en las transacciones objetadas.

UNDECIMO: Que, en este mismo sentido, analizados los Estados de la Cuenta Internacional de la Tarjeta de Crédito Worldmenber Visa terminada en [redacted] entre los meses de noviembre de 2024 y abril de 2025, fluye que las transacciones no son de aquellas que puedan catalogarse como habituales en el actuar de la demandada, tanto en sus montos como en sus operaciones.

DUODECIMO: Que, incumbe a la demandante acreditar los hechos en que funda su libelo, al efecto cabe tener presente, que no rindió prueba suficiente al efecto, que permita concluir que la demandada hubiese actuado con culpa o negligencia en las transacciones objetadas, debiendo además, la actora, en su calidad de proveedor, cumplir con el deber de seguridad en la prestación del servicio a que se refiere el artículo 3 letra d), en relación con el artículo 23 de la Ley N°19.496, que se entiende incorporado al contrato, como también el de profesionalismo consagrado en el artículo 1 N°2 de la citada Ley, derivado de la habitualidad de su giro, así como de la pericia o experiencia que representa, más aún, cuando no se ha probado que las transacciones hubiesen sido habituales de la cliente,

atendido el lapso de tiempo y montos por los que se realizaron, no acordes con su actuar financiero, de lo que dan cuenta las cartolas agregadas a fs. 97 y ss., no siendo al efecto idóneo en este caso, el Certificado del Banco rolante a fs. 5 y 6 vta., por emanar de su propia parte, carecer de firma que lo avale, y no haber sido ratificado por su emisor, en el que se advierte además, que la demandada dio aviso al Banco, y bloqueó sus productos el mismo día en que se realizaron las operaciones que desconoce, razones todas por las que la demanda de fs. 22 y ss., necesariamente deberá ser rechazada en los términos que pasan a expresarse en la parte resolutiva de esta sentencia.

b) <u>En cuanto a la acción indemnizatoria:</u>

DECIMO TERCERO: Que, al segundo otrosí de la contestación de la demanda de fs. 42 y ss., la demandada interpone acción especial de indemnización de perjuicios del artículo 5 bis de la Ley N°20.009, fundado en el actuar negligente de la entidad emisora, solicitando como **daño emergente** la suma de **$2.654.979**.-, consistente en el monto total sustraído, y por concepto de **daño moral,** la suma de **$2.000.000.-,** que comprende la falta de información coherente y comprensible otorgada por el Banco, que le ha producido una afectación emocional y mental, más reajustes intereses y costas.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto al daño emergente solicitado, conforme a lo resuelto precedentemente, no habiendo tenido responsabilidad la Sra. [redacted] en los hechos materia de autos, y habiéndose rechazado la demanda incoada a fs. 42 y ss., no ha lugar a este respecto, en los términos solicitados.

DECIMO QUINTO: Que, en relación al daño moral reclamado, cabe señalar que de conformidad al Certificado Psicológico de fs. 109 y ss., emitido por la psicóloga doña [redacted] con fecha 2 de junio de 2025, es posible establecer que la Sra. [redacted] sufrió un menoscabo en su tranquilidad de espíritu y emocional, al verse expuesta a un detrimento en su patrimonio con las consecuencias que ello implica, y frustradas sus expectativas de obtener una solución favorable por parte del Banco, en un tiempo prudente, pese a su insistencia en no haber efectuado las transacciones que reclama, lo que habría evidenciado [redacted] razón por la cual esta sentenciadora concluye, que resulta pertinente dar lugar a la indemnización solicitada por este concepto, regulándola prudencialmente en la suma de $500.000.-

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 5 y siguientes de la Ley Nº20.009, que establece un Régimen de Limitaciones de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjeta de Pago y Transacciones Electrónicas en

caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, y teniendo presente, además, lo prevenido en los artículos 14 y 17 de la Ley Nº18.287, **se declara:**

a) Que, **se rechaza, con costas,** la demanda interpuesta a fs. 22 y ss. por **Banco Santander Chile,** en contra de doña [redacted] conforme a lo razonado y expuesto en esta sentencia.

b) Que, doña [redacted] no tiene responsabilidad en las operaciones que desconoce.

c) Que, **Banco Santander Chile, deberá restituir** a doña [redacted] el monto ascendente a la suma de **$2.654.979.-**(dos millones seiscientos cincuenta y cuatro mil novecientos setenta y nueve pesos), que corresponde al monto retenido como defraudado, debidamente reajustado, aplicando para ello, de conformidad al artículo 5 bis inciso 6° de la Ley N°20.009, la tasa de interés máxima convencional, correspondiente al número 3.a de la publicación mensual de la Comisión para el Mercado Financiero, calculado desde la fecha del aviso, esto es, desde el 28 de febrero de 2025, a la fecha efectiva de su restitución.

d) Que, **se acoge parcialmente la acción indemnizatoria** del artículo 5 bis de la Ley N°20.009, deducida por doña [redacted] y se condena a **Banco Santander Chile,** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **$500.000.-**(quinientos mil pesos), por concepto de daño moral.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
Notifíquese.
Archívese en su oportunidad.

Dictada por doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. JUEZA(S)
CAROLINA GOMEZ PIAZZA. SECRETARIA(S)