La Florida

AV. VICUÑA MACKENNA 8310

La Florida, veintiséis de mayo del año dos mil veinticinco.

VISTOS:

A fojas 1, rola mandato judicial conferido po[redacted] SpA al abogado FRANCISCO JAVIER TABILO JUUL.

A fojas 8, rola querella infraccional y demanda civil deducida por el abogado FRANCISCO JAVIER TABILO JUUL en representación de [redacted] [redacted]representada legalmente po[redacted] [redacted]en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por [redacted] ambos domiciliados en calle [redacted] [redacted]San Joaquin, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 05 de septiembre de 2024, [redacted]representante legal de la parte querellante y demandante, alrededor de las 12.30, ingresa a la página web de la querellada con el fin de transferir dinero a sus proveedores, pero se percata que su clave de acceso había sido cambiada sin su autorización, de modo que para ingresar debía realizar un cambio de clave y actualización de huella, lo que hizo sin resultado. Ante ello, llama al Banco, cuyo personal lo instruye sobre el cambio de clave, pero a pesar de realizarlo con éxito, no podía hacer transferencias, debido, según la explicación que le dieron, al funcionamiento intermitente de la página. Más tarde, alrededor de las 13.15 horas, insiste nuevamente, apareciendo, otra vez, la exigencia de modificar su huella. En este momento, recibe un llamado de una persona que se identifica como "ejecutivo del departamento de fraudes del Banco Santander", quien le pregunta si ha estado intentando cambiar su clave, indicándole, además, una serie de movimientos que habría realizado efectivamente el representante, como si realmente estuviera revisando su cuenta. Además, le comenta sobre otras operaciones que habrían sido realizadas, sin que hubiesen autorizadas por [redacted]y que para obtener el reembolso de las mismas se debía aprobar un mensaje de celular enviado desde la aplicación del Banco que señalaba que debía autorizar reembolso, lo que hace. Finalmente, se le indica que debía ir al otro día a regularizar sus estados de cuenta al Banco. Así, con fecha 06 de septiembre de 2024, concurre a una sucursal del Banco para terminar de gestionar los reembolsos, en cuya ocasión, la ejecutiva le solicita cambiar nuevamente las claves, y al ingresar[redacted]se percata que no se habría hecho ningún tipo de reintegro y al ser consultada esta situación, se le indica que debía llamar al Servicio al Cliente, donde se le informa que habría sido víctima de un fraude bancario por medio de la llamada que le hicieron, por lo que efectúa el

SECRETARIO

SERVICIO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA

Scanned with CamScanner

desconocimiento de las operaciones, acompañando la respectiva declaración jurada y denuncia. Aproximadamente 15 días hábiles después, se le notifica por correo el resultado de la investigación interna realizada por el Banco, señalando que no se habría encontrado "indicio de vulneración de las medidas de seguridad del banco" ya que las operaciones se realizaron el uso correcto de sus credenciales y claves secretas "razón por cual, no están cubiertos por la Ley 20.009", sin que le reintegraran el dinero reclamado. Las transacciones reclamadas corresponden a tres transferencias, cada una por la suma de $2.996.777.-.

A fojas 54, rola búsqueda negativa al BANCO SANTANDER CHILE.

A fojas 61, la parte querellante y demandante señala nuevo domicilio de BANCO SANTANDER CHILE en calle Bandera N°140, Santiago.

A fojas 64, rola acta de notificación por cédula de querella y demanda civil a BANCO SANTANDER CHILE por medio de su representante [redacted]

A fojas 65, rola copia de Informe Departamento Gestión de Fraudes RTO-2025.

A fojas 69, rola copia de Estado de Cuenta Corriente a nombre de [redacted]

A fojas 70 a 75, rola copias de sentencias judiciales.

A fojas 76, rola copia de mandato judicial conferido por BANCO SANTANDER CHILE al abogado MANUEL JOSE SEARLE RISOPATRON.

A fojas 79, rola contestación de querella y demanda civil por la parte de BANCO SANTANDER CHILE.

A fojas 88, rola copia de Declaración Jurada para ser efectivo el reclamo por presunto fraude.

A fojas 91, rola copia de denuncia ante 38ª Comisaría Gabriela Mistral.

A fojas 96 a 99, rola screenshot de www.minpublico.cl.

A fojas 100 y 101, rola copia de Cartola Provisoria de Cuenta Corriente y Líneas de Crédito a nombre de [redacted]

A 102 y 103, rola copia de impresiones de comprobantes de transferencias.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA SECRETARIO

Scanned with CamScanner

A fojas 104 a 106, rola copia de mensajes aparecidos al hacer transferencias.

A fojas 107 y 108, rola copia de "Banco Santander informe Respuesta de Requerimiento [redacted]

A fojas 109 a 112, rolan correos enviados por [redacted] SpA.

A fojas 113, rola copia de Certificado de Estatuto Actualizado de [redacted]

A fojas 120, rola copia de correo enviado por Comisión para el Mercado Financiero.

A fojas 122 y 123, rola copia de comprobante de transferencia.

A fojas 124, rola copia de respuesta enviada por BANCO SANTANDER CHILE a la Comisión para el Mercado Financiero.

A fojas 126 a 136, rola copia de sentencia judicial.

A fojas 137 a 140, rola impresión de diario La Tercera.

A fojas 141, rola impresión de diario El Día.

A fojas 142, rola copia de Informe Psicológico.

A fojas 150, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante de [redacted] representada por la habilitada de derecho CLAUDIA NERI SAN ROMAN, y de la parte querellada y demandada de BANCO SANTANDER CHILE representado por el habilitado de derecho ADOLFO PASTEN FUENTES. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 155, rola presentación de la parte de [redacted] SpA.

A fojas 167, quedaron estos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1°) Que la presente causa se inició con querella y demanda civil deducida a fojas 8 po[redacted]en contra de BANCO SANTANDER CHILE por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA
SECRETARIO

Scanned with CamScanner

Consumidores, señalando que su representante lega[redacted]fue víctima de un fraude bancario al recibir un llamado de un supuesto ejecutivo del Banco, quien le habría indicado que se habrían realizado transacciones fraudulentas desde la cuenta corriente de la empresa, solicitándole realizar una autorización para el reembolso, lo que efectúa, para posteriormente percatarse que fue engañado, al realizarse tres operaciones no autorizadas por $998.989.-, cada una. Ante ello, realizó un reclamo, desconociendo las transacciones hechas, quedando registrado con el [redacted] el que fue respondido alrededor de 15 días hábiles después, informándole que el dinero no sería devuelto.

2°) Que la parte de BANCO SANTANDER CHILE contesta querella y demanda civil a fojas 79, solicitando el rechazo de las acciones interpuestas, con costas, señalando que efectivamente con fecha 12 de septiembre de 2024, el Departamento de Fraudes del Banco gestionó el reclamo MIDAS [redacted] por el cual [redacted] desconoce la realización de tres transacciones que suman $2.997.777.-. Habiendo tomado conocimiento de la reclamación, el Banco realizó una investigación interna, donde se concluyó que las transacciones fueron autorizadas a través de la web empresa Banco Santander, los cuales requirieron los mecanismos de seguridad Clave de Acceso Login y Aplicativo Santander Pass, las que fueron ingresadas correctamente. Señala que hubo engaño por parte de terceros, lo que provocó que el propio cliente del Banco autorizara las transferencias reclamadas, de modo que no corresponde la cobertura por parte del Banco toda vez que se solicitaron y entregaron en forma reiterada claves de seguridad, cuestión que escapa de la responsabilidad del Banco. Agrega que en consideración que a la fecha de acaecimiento de los hechos y en atención a que las operaciones se realizaron mediante la utilización de credenciales personales y claves secretas, no se aplicó la cobertura de la Ley de Fraudes.

3°) Que para acreditar sus dichos, la parte de [redacted] SpA presentó los documentos de fojas 88 a 145.

4°) Que la parte de BANCO SANTANDER CHILE no rindió prueba de ninguna naturaleza.

5°) Que constituyen hechos no controvertidos que con fecha 05 de septiembre de 2024, se efectuaron tres transferencias desde la cuenta corriente de [redacted] las que fueron desconocidas por el representante legal de la empresa, [redacted] ante el Banco, sin embargo, la entidad bancaria se negó a restituir los fondos, atendido que las

SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA

Scanned with CamScanner

transacciones se efectuaron con la utilización de credenciales personales y claves secretas, por lo que no procedería la cobertura de la Ley de Fraudes.

6°) Que los hechos relatados por ambas partes están enmarcados en las hipótesis establecidas en la Ley 20.009 que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, robo, hurto o fraude.

7°) Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 20.009, el titular de los medios de pago, tratándose de operaciones anteriores al aviso señalado en el artículo 2°, deberá reclamar ante el emisor las transacciones que declara desconocer haber dado su autorización o desconocimiento dentro de un plazo de treinta días hábiles contados desde el aviso. Asimismo, la misma norma establece la obligación por parte del usuario de realizar una denuncia ante alguno de los organismos allí señalados, entre los cuales se encuentra Carabineros de Chile. Además, el emisor podrá exigirle la suscripción de una declaración jurada.

8°) Que [redacted] en representación de [redacted] realizó el reclamo respectivo ante el Banco con fecha 12 de septiembre, suscribió la declaración jurada, según consta en documento presentado a fojas 88, y efectuó denuncia ante Carabineros, de lo que da cuenta documental de fojas 91.

9°) Que, según lo preceptuado en el artículo 5° de la Ley 20.009, habiendo la querellante y demandante presentado toda la documentación requerida, el Banco emisor debía proceder, tratándose de montos superiores al umbral establecido en el Decreto 435 Exento de fecha 17 de diciembre de 2024, esto es, 35 Unidades de Fomento, a la cancelación de cargos o restitución de fondos hasta el equivalente del monto del umbral, dentro de los diez días hábiles desde el reclamo o desde que se hubiere producido el daño patrimonial. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones cuando recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario.

10°) Incluso, de acuerdo al artículo 5 bis de la norma aludida, el emisor puede suspender la cancelación de cargos y/o la restitución de fondos en caso de tener antecedentes suficientes de dolo o culpa grave por parte del usuario, cualquiera sea el monto, debiendo, posteriormente solicitar al juzgado correspondiente una autorización para mantener dicha suspensión, dentro del plazo señalado en la norma.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA
SECRETARIO

Scanned with CamScanner

11°) Que BANCO SANTANDER CHILE no ejerció ninguna de las alternativas planteadas por la Ley 20.009 en cuanto no realizó el abono normativo en la cuenta de [redacted] y no ejerció ninguna de las acciones establecidas por la normativa referida para obtener una resolución judicial que le otorgara el derecho de mantener los cargos efectuados en virtud de las operaciones impugnadas por el usuario, no obstante, de hecho, lo hizo.

12°) Que el artículo 5° inciso 2° de la Ley 20.009 señala expresamente que el emisor, en este caso, BANCO SANTANDER CHILE, tiene la alternativa dentro de los siete días siguientes, luego de pagar el abono normativo al cliente o suspenderlo y solicitar judicialmente la autorización para mantener dicha suspensión, según sea el caso, de cancelar o restituir los fondos restantes al usuario o proceder judicialmente.

13°) Que al no ejercer las acciones que en derecho le corresponden en virtud de la Ley 20.009, BANCO SANTANDER CHILE debe, por lo tanto, restituir los fondos de las transacciones desconocidas por el Consumidor, toda vez que solo a partir de una sentencia judicial ejecutoriada que lo declare, el Banco tendrá el derecho de perseverar con los cargos o mantener los cobros, toda vez que es la entidad bancaria quien debe acreditar el dolo o culpa grave del usuario ante el juzgado de policía local respectivo.

14°) Que los bancos carecen de la facultad legal de resolver mutuo propio, ni siquiera existiendo una investigación interna, cualquier hecho que tenga las características de fraude, robo o hurto, debiendo, por mandato legal, recurrir a la judicatura a fin de obtener la autorización para continuar con los cargos y/o cobros cuando estime que ha habido intervención o facilitación del titular en tales hechos.

15°) Que al resolver unilateralmente la culpa grave o dolo del usuario y en consecuencia, negarle la restitución de fondos, BANCO SANTANDER CHILE vulnera sus derechos, al invertir la carga de la prueba y al impedir que pueda ejercer su derecho ante un tercero imparcial, lo que constituye una infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

16°) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que BANCO SANTANDER CHILE cometió infracción al artículo 3 d) en relación al artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionado de acuerdo al artículo 24 de la norma citada.

SECRETARIO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA

Scanned with CamScanner

17°) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de BANCO SANTANDER CHILE y los daños provocados [redacted] la demanda civil de fojas 8 será acogida condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

18°) Que la actora solicita por concepto de daño emergente la suma de $2.996.777-, cantidad que corresponde a las operaciones reclamadas; la suma de $1.500.000.-, por concepto de lucro cesante; y la suma de $2.000.000.-, por concepto de daño moral, el que se funda en el sufrimiento, angustia, pena y rabia a causa de las graves negligencias del BANCO SANTANDER CHILE.

20°) Que se encuentra acreditado que [redacted] reclamó tres transferencias ante el Banco, cuyos montos no fueron reintegrados, no obstante tener derecho a ello al no deducir, éste, acciones judiciales tendientes a acreditar su culpa grave o dolo en la ejecución de dichas operaciones.

21°) Que atendido lo anterior, se regula prudencialmente la indemnización solicitada en la suma de $2.996.777.-, por concepto de daño emergente.

22°) Que el lucro cesante no se encuentra acreditado mediante ningún medio de prueba legal, por lo que será denegado.

23°) Que el daño moral solicitado se refiere a la aflicción psicológica sufrida por su representante legal [redacted] en circunstancias que la actora es [redacted] de modo que el daño moral no será concedido, atendido que el primero no es parte en el proceso.

24°) Que de conformidad al artículo 27 de la Ley 19.496, las cantidades señaladas serán reajustadas 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 la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 3, 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SECRETARIO

Scanned with CamScanner

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a denuncia infraccional de fojas 8 y, en consecuencia, se condena BANCO SANTANDER CHILE, representada por [redacted] ya individualizados, a pagar una multa a beneficio fiscal de 20 (veinte) U.T.M., por infringir el artículo 3 d) de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, apliquense las vías de sustitución y apremio, contemplados en el artículo 23 de la Ley 18.287, en contra del representante legal del infractor, previa certificación por parte de la Señora Secretaria del Tribunal.

EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 8, solo en cuanto se condena a BANCO SANTANDER CHILE, ya individualizado, a pagar [redacted] o a quien sus derechos representen la suma de $2.996.777 (dos millones novecientos noventa y siete mil setecientos setenta y siete pesos).-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 24º del presente fallo, con costas.

No ha lugar al lucro cesante ni al daño moral.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remitase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº1.416-2.025/A.G.

Dictada por don **RICARDO OYARZUN URZUA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA
SECRETARIO

4069

Scanned with CamScanner