a fs. 1 y siguientes; la contestación de la querella infraccional y de demanda civil de indemnización de perjuicios a fs. 31 y siguientes; el comparendo de conciliación, contestación y prueba a fs. 166 y siguientes; la resolución que ordena traer los autos para fallo a fs. 238 y demás antecedentes y actuaciones del procedimiento.

PRIMERO: A fojas 1 y siguientes, comparece Francisco Javier Tabilo Juul, abogado, en representación de [redacted] RUT [redacted] cuyo representante legal es [redacted] e interpone querella infraccional en contra de **BANCO SANTANDER-CHILE**, persona jurídica del giro bancario, RUT N° [redacted] fundando su acción en infracciones a la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, conforme a los hechos y fundamentos que expone.

Expone que con fecha viernes 6 de septiembre de 2024, [redacted] en su calidad de representante legal de [redacted] recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como ejecutiva del Departamento de Fraudes de **BANCO SANTANDER-CHILE**, quien le informó sobre supuestas transacciones sospechosas efectuadas desde la cuenta corriente de la empresa. Señala que dicha persona demostró conocimiento detallado de información bancaria, personal y financiera de la empresa y de su representante, incluyendo transferencias recientes, datos de contacto, modelo de teléfono y modificaciones de claves de acceso, lo que generó credibilidad en la interlocutora.

Añade el libelo, que durante dicha comunicación, se le informó que la cuenta corriente de [redacted] habría sido vulnerada, que se habrían modificado las claves de acceso al sistema Office Banking y que se habrían realizado múltiples transferencias y transacciones programadas a distintos destinatarios y entidades bancarias, por montos elevados y a cuentas no habituales. Refiere que, siguiendo las instrucciones entregadas telefónicamente, la usuaria [redacted] aprobó

usuaria comenzó a sospechar de la veracidad de la situación, razón por la cual el sábado 7 de septiembre de 2024 tomó contacto directo con **BANCO SANTANDER-CHILE**, oportunidad en la que se le informó que las operaciones del día 6 de septiembre correspondían a transferencias efectivamente realizadas desde la cuenta corriente de la empresa. Expone que efectuó los reclamos correspondientes conforme a la Ley N° 20.009, acompañando declaración jurada y antecedentes requeridos, sin que el banco restituyera los fondos ni acogiera su reclamo, argumentando que las operaciones fueron autorizadas mediante el uso correcto de las credenciales y de la aplicación Santander Pass.

Sobre la base de los hechos antes relatados, la parte querellante sostiene que **BANCO SANTANDER-CHILE** incurrió en infracciones a los artículos 3 letras b) y d), 12 y 23 de la ley N° 19.496, al no otorgar información veraz y oportuna, no garantizar la seguridad en la prestación de los servicios financieros, no respetar los términos y condiciones ofrecidos en el contrato de cuenta corriente y actuar negligentemente en la protección del patrimonio del consumidor. Solicita la parte querellante, en definitiva, que se acoja la querella infraccional y se condene al proveedor al pago de una multa de 300 UTM, con expresa condena en costas. Por todo lo expuesto, solicita se acoja la querella infraccional en todas sus partes.

Por la misma presentación, [redacted] deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER-CHILE**, fundándola en los mismos hechos expuestos en la querella infraccional, los que da íntegramente por reproducidos.

[redacted]

fraudulentas, no adoptar medidas oportunas de seguridad y rechazar el reclamo formulado conforme a la ley N° 20.009, constituye un incumplimiento contractual y una conducta negligente que genera [redacted] civil.

Precisa el libelo, que el daño emergente asciende a la suma de $47.957.653, correspondiente al total de las transferencias fraudulentas realizadas desde la cuenta corriente de la empresa. Asimismo, demanda la actora el pago de lucro cesante, equivalente al interés máximo convencional aplicado al monto defraudado desde la fecha de las transacciones hasta su restitución efectiva. Además, solicita indemnización por daño moral, el que cuantifica prudencialmente en la suma de [redacted]

Añade la demandante, que a su juicio, concurren todos los elementos de la [redacted] civil contractual, a saber, la existencia de una obligación derivada del contrato de cuenta corriente y servicios asociados, su incumplimiento por parte del banco, la imputabilidad de dicho incumplimiento a culpa del proveedor, la existencia de un daño cierto y la relación de causalidad entre la conducta del banco y los perjuicios sufridos. Añade el libelo, que aun en el evento de no acogerse la querella infraccional, la acción civil resulta procedente de manera independiente, conforme a las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 a la Ley N° 19.496.

moral, con reajustes, intereses y costas.

SEGUNDO: A fojas 31 y siguientes, comparece Manuel José Searle Risopatrón, abogado en representación de **BANCO SANTANDER CHILE**, persona jurídica del giro bancario, RUT N° [redacted] contesta la querella infraccional promovida por [redacted] solicitando su rechazo total, con costas.

Sobre el particular, la querellada señala que, conforme a los antecedentes de sus sistemas y al reclamo formal presentado por la actora, las operaciones desconocidas fueron realizadas correctamente, siendo gestionado el reclamo con fecha 12 de septiembre de 2024 bajo el número MIDAS [redacted] el cual comprende 45 transacciones por un total de $47.957.653. Indica que, desde que tomó conocimiento de los hechos, remitió los antecedentes al área de Gestión de Fraudes, avisando a los bancos de destino, solicitando bloqueos y retenciones de fondos, revisando conexiones IP, antecedentes del cliente, grabaciones de llamadas y sistemas de monitoreo, sin que se generaran alertas por comportamiento irregular.

Añade la querellada en la contestación en comento, que tratándose de "clientes empresa", el límite permitido es de $7.000.000 por destinatario en línea por concepto de transferencias electrónicas de fondos, límite dentro del cual se realizaron las operaciones cuestionadas. Afirma que del análisis de los registros de auditoría se desprende que todas las transferencias fueron autorizadas a través de la plataforma Web Empresa de **BANCO SANTANDER CHILE**, requiriendo el uso de la clave de acceso y del aplicativo Santander Pass, ambos correctamente validados por los sistemas del banco y asociados al teléfono registrado de [redacted]

personalmente las operaciones mediante Santander Pass. Añade que los destinatarios de los fondos son usuarios bancarizados sin historial fraudulento, y que, al haberse utilizado credenciales personales, secretas e intransferibles del cliente, no procede imputar [redacted] al banco ni aplicar cobertura conforme a la normativa sobre fraude. Por todo ello, solicita el rechazo total de la querella infraccional, con costas.

Añade que no existen registros de fallas de seguridad ni accesos indebidos a sus sistemas en las fechas de las transferencias cuestionadas, detallando además las medidas de seguridad y prevención con que cuenta la institución, tales como protocolos de encriptación, factores de autenticación robustos, límites de montos, monitoreo permanente, bloqueo de cuentas ante detección de fraude, baja de sitios phishing y campañas informativas dirigidas a sus clientes, destacando que el banco nunca solicita claves por correo electrónico, SMS o llamadas telefónicas. Por todo lo expuesto, solicita se rechace íntegramente la querella infraccional, con costas.

Por la misma presentación, **BANCO SANTANDER CHILE** contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por [redacted] mediante la cual se solicita el pago de $47.957.653 por concepto de daño emergente, $10.000.000 por daño moral y el interés máximo convencional por lucro cesante, con reajustes, intereses y costas, solicitando su rechazo total, con costas, dando por reproducidos los argumentos expuestos al contestar la querella infraccional.

En opinión de la demandada, no concurren los presupuestos de la [redacted] civil, por cuanto no existe incumplimiento imputable al banco, ni dolo o culpa, ni relación de causalidad entre su actuar y los daños alegados, afirmando que las operaciones se ejecutaron conforme a los protocolos vigentes y utilizando credenciales válidas del cliente. Respecto del lucro cesante, objeta que la fórmula propuesta por la actora no se ajusta a dicho concepto y carece de acreditación. En cuanto al daño moral, sostiene que se trata del denominado "pretium doloris", propio de personas

que se tenga por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios y que ésta sea rechazada en todas sus partes, con costas.

TERCERO: A fs. 166 y siguiente se efectúa el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante de [redacted] representado por las habilitadas en derecho doña Claudia Neri San Román y doña Yeimi Angélica Fuentes Rocha y de la parte querellada y demandada de **BANCO SANTANDER CHILE** representado por el abogado don David Ignacio López Castro.

La parte querellante y demandante de [redacted] ratifica en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes.

La parte querellada y demandada de **BANCO SANTANDER CHILE**, contesta por escrito la querella infraccional y demanda civil.

En cuanto a la prueba documental la parte querellante y demandante de [redacted] acompaña los documentos de fs. 60 a 165 de autos, no objetados por la contraria.

A su vez de la prueba documental de la parte querellada y demandada de **BANCO SANTANDER CHILE**, acompaña los documentos de fs. 40 a 58 de autos, no objetado por la contraria.

En cuanto a las peticiones, la parte querellante y demandante de [redacted] a formula como peticiones oficio a SERNAC; distribución de la carga de la prueba; audiencia de exhibición de documentos; y audiencia de absolución de posiciones.

CUARTO: A fs. 175 y siguientes, se remite respuesta oficio SERNAC.

la abogada doña Claudia Neil San Román y en rebeldía de la parte querellada y demandada de **BANCO SANTANDER CHILE.** Asimismo, se lleva cabo la audiencia de absolución de posiciones por la cual se hace efectivo el apercibimiento del artículo 394 del CPC.

SEXTO: A fs. 238 a falta de diligencias pendientes se ordenó traer los autos para fallo.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SÉPTIMO: Para determinar el ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, este Tribunal estima que el eje del análisis radica en la letra **d)** de su artículo 3, que consagra el derecho del consumidor a la **seguridad en el consumo de bienes y servicios**. En el caso sub judice, la cuestión central consiste en establecer si **BANCO SANTANDER-CHILE**, en su calidad de proveedor financiero, cumplió con el deber de seguridad exigible en la relación de consumo que lo vincula con [redacted] atendida la naturaleza profesional del servicio bancario y el estándar elevado de diligencia que ello implica.

OCTAVO: En concordancia con lo anterior, resulta aplicable el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que impone al proveedor la obligación de **respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido la prestación del servicio**. Estima el suscrito, que este deber no se limita a aspectos formales del contrato, sino que comprende la exigencia de garantizar que el servicio se preste bajo condiciones seguras y confiables, especialmente tratándose de servicios financieros, donde la protección del patrimonio del consumidor constituye un elemento esencial del vínculo contractual.

a fallas o deficiencias en la calidad, identidad, seguridad u otros aspectos del servicio.

En este contexto, el análisis se centra en determinar si la actuación de **BANCO SANTANDER-CHILE** frente a las operaciones cuestionadas se ajustó al estándar de profesionalidad y diligencia exigible, o si, por el contrario, su conducta negligente en la implementación y supervisión de medidas de seguridad generó un perjuicio para la parte consumidora.

DÉCIMO: Que, conforme a la doctrina y jurisprudencia, la relación entre una entidad bancaria y su cliente se caracteriza por un vínculo profesional que impone al proveedor un **estándar elevado de diligencia y cuidado** en la prestación del servicio. Este deber se intensifica en el ámbito financiero, donde el banco actúa como custodio del patrimonio del consumidor y dispone de recursos tecnológicos y conocimientos especializados que lo colocan en una posición de superioridad técnica frente al cliente.

En consecuencia, este Sentenciador entiende que la obligación de seguridad no es meramente accesoria, sino un elemento esencial del contrato, cuya inobservancia puede configura[redacted]nfraccional y civil.

DÉCIMO PRIMERO: En consecuencia, dada la naturaleza de **BANCO SANTANDER-CHILE** como prestador de servicios financieros, corresponde ahora examinar si, en el contexto de los hechos denunciados, dicha entidad cumplió efectivamente con la obligación de seguridad que le impone su posición dentro de la relación contractual con la parte querellante. Este análisis será determinante para establecer si el proveedor adoptó las medidas necesarias para prevenir el fraude y proteger el patrimonio del consumidor, conforme al estándar de profesionalidad exigible en este tipo de servicios.

[redacted]se configura por la existencia de una cuenta corriente y servicios asociados contratados por esta última, y que con fecha 6 de septiembre de 2024 se efectuaron **45 transferencias electrónicas desde la cuenta de la actora por un monto total de $47.957.653**, operaciones que fueron desconocidas por la parte querellante y demandante. Este hecho, a juicio del suscrito, constituye el presupuesto fáctico esencial para determinar si el proveedor adoptó las medidas de seguridad exigibles en la prevención del fraude y protección del patrimonio del consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Que, por su parte, la querellante sostiene que se han vulnerado las más básicas medidas de seguridad, pues las operaciones electrónicas fueron realizadas sin su autorización real. Afirma que ello ocurrió en el contexto de una llamada telefónica de una persona que se identificó como ejecutiva del Departamento de Fraudes de **BANCO SANTANDER-CHILE**, quien le instruyó aprobar supuestas "reversas" y reembolsos mediante la aplicación Santander Pass. Añade que, posteriormente, al tomar contacto directo con el banco, se le informó que se trataba de transferencias efectivamente realizadas, sin que se restituyeran los fondos conforme a la Ley N° 20.009.

DÉCIMO CUARTO: Que, a fin de acreditar lo sostenido en la querella infraccional, la parte de[redacted]acompaña como prueba documental lo siguiente:

1. Declaración jurada por fraude presentada ante **BANCO SANTANDER-CHILE** con fecha 12 de septiembre de 2024.
2. Denuncia efectuada ante el Ministerio Público,[redacted]
3. Certificado Pro-Pyme de la empresa[redacted]emitido por el Servicio de Impuestos Internos con fecha 24 de abril de 2025.
4. Copia de correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2024, remitido por ejecutiva de **BANCO SANTANDER-CHILE**, en el cual se informa a la

dan cuenta de avisos de transferencias exitosas sin advertencia de patrones de fraude.

6. Set de correos electrónicos de fecha 7 de septiembre de 2024, enviados por **BANCO SANTANDER-CHILE**, que informan la recepción del reclamo y el bloqueo de las cuentas y aplicaciones bancarias de la actora.
7. Copias de correos electrónicos de fechas 12 y 29 de septiembre de 2024, remitidos por la actora al banco, acompañando los antecedentes requeridos para la formalización del reclamo por fraude.
8. Tabla que individualiza las transacciones impugnadas por la actora, indicando aquellas que fueron informadas por **BANCO SANTANDER-CHILE** mediante correo electrónico.



11. Cartolas históricas de cuenta corriente y líneas de crédito de la actora, correspondientes al período comprendido entre agosto de 2024 y abril de 2025.
12. Copia de sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán, ROL 47-2023, de fecha 25 de enero de 2024.
13. Noticia extraída del portal de internet *www.latercera.cl*, que informa sobre un hackeo masivo que habría afectado a **BANCO SANTANDER-CHILE** durante el año 2024.
14. Noticia publicada por Bíobío Chile con fecha 10 de abril de 2025, relativa a un fallo de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán que ordena la devolución de $100.000.000 a un cliente defraudado.

DÉCIMO QUINTO: Por otra parte, la querellada y demandada de **BANCO SANTANDER-CHILE**, con la finalidad de desvirtuar la querella interpuesta en su contra acompaña como prueba documental:

1. Certificado emitido por el Departamento de Gestión de Fraudes de **BANCO SANTANDER-CHILE**, de fecha 23 de abril de 2025, en el cual constan los antecedentes del reclamo presentado por la actora y las investigaciones realizadas por dicha entidad.
2. Cuestionario SAC N° [redacted] correspondiente al reclamo de fecha 23 de abril de 2025.
3. Copia de sentencia de fecha 31 de julio de 2024, dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos Rol Policía Local N° 1305-2022, fallo revocatorio que establece la negligencia de la demandada tras la entrega de información por un llamado telefónico, lo que permitió la concreción de un ilícito por parte de terceros.
4. Copia de sentencia de fecha 26 de junio de 2024, dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos Rol Policía Local N° 617-2022, fallo revocatorio que establece que la culpa grave de la usuaria se configura por la entrega voluntaria de claves a terceros, a sabiendas de que, conforme a la política y advertencias del banco, aquello no puede realizarse.

a) disponer de sistemas de monitoreo capaces de detectar operaciones que se aparten del comportamiento habitual del usuario; **b)** implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas; **c)** identificar patrones de potenciales fraudes conforme a las mejores prácticas de la industria e incorporarlos al monitoreo; y **d)** establecer límites y controles en los distintos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas derivadas de operaciones fraudulentas.

A juicio del suscrito, estas exigencias constituyen parámetros objetivos para evaluar el cumplimiento del deber de seguridad por parte del proveedor financiero.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, por otra parte, la jurisprudencia ha razonado que, si bien la regla general en materia de prueba impone a quien alega un hecho la carga de acreditarlo, en casos de fraudes electrónicos dicha exigencia se torna especialmente gravosa para el consumidor, por tratarse de hechos negativos y por cuanto es el proveedor quien dispone de los medios tecnológicos y registros para demostrar la forma en que se ejecutaron las operaciones. Esta asimetría técnica justifica, en la mayoría de los casos, que el análisis probatorio se realice considerando la posición privilegiada del proveedor en la producción de prueba, lo que resulta particularmente relevante en el contexto de una relación de consumo donde el deber de seguridad constituye una obligación esencial.

DÉCIMO OCTAVO: Que, a mayor abundamiento, el deber de seguridad en el consumo respecto de entidades bancarias exige que los proveedores de servicios financieros adopten todas las medidas necesarias para evitar que sus clientes sean objeto de fraudes respecto de los dineros que han sido puestos bajo su resguardo. Este deber constituye una manifestación concreta del principio de profesionalidad, particularmente exigible a quienes, actuando con habitualidad en su giro, disponen de expertiz y recursos tecnológicos superiores.

DÉCIMO NOVENO: Que, por su parte, la querellada sostiene que las operaciones desconocidas fueron realizadas correctamente, indicando que con fecha 12 de septiembre de 2024 se gestionó el reclamo MIDAS [redacted] el cual comprende 45 transacciones por un total de $47.957.653. Afirma que del análisis de registros y auditorías se desprende que todas las transferencias fueron autorizadas a través de la plataforma Web Empresa, requiriendo la clave de acceso y la aplicación Santander Pass asociada al teléfono registrado de la representante legal de la actora, añadiendo que no existen registros de vulneraciones a la infraestructura del banco.

En síntesis, la defensa del proveedor se centra en que las operaciones se ejecutaron conforme a los protocolos vigentes y utilizando credenciales válidas, por lo que no existiría incumplimiento imputable ni [redacted] por los perjuicios alegados.

VIGÉSIMO: Que, respecto de las transferencias efectuadas y objetadas por la parte querellante, este Tribunal estima que, de acuerdo con las cartolas históricas acompañadas en autos, las transacciones reclamadas se apartan del estándar de habitualidad del comportamiento financiero de la consumidora. En efecto, se advierte que las operaciones fueron realizadas todas por un mismo monto y que algunas se ejecutaron incluso en el mismo segundo, circunstancia que resulta incompatible con el patrón normal y habitual de uso de la cuenta por parte de [redacted] Tal comportamiento sumamente atípico debió haber sido detectado por los sistemas de monitoreo del proveedor financiero, lo que no ocurrió en la especie, configurándose así una deficiencia en el deber de seguridad exigible al banco.

el servicio de seguridad al que se ha obligado con su cliente.

En efeto, en virtud de los motivos expuestos previamente, correspondía a **BANCO SANTANDER-CHILE** haber adoptado todas las medidas necesarias para evitar que se realizaran las transferencias dubitadas, así como probar en juicio, con la suficiencia necesaria, la ausencia de fallas o deficiencias en el servicio prestado, lo que no se ha verificado en autos.

Por tanto, al no acreditarse el cumplimiento del estándar de profesionalidad exigible a un proveedor financiero en un caso de transferencias desconocidas, el banco incurrió en infracciones a la letra **d)** del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley N° 19.496, configurándose [redacted] infraccional por falta de rigor, profesionalismo y expertiz en la protección del patrimonio del consumidor.

En consecuencia, se acogerá la querella infraccional y se le sancionará como se señalará en la parte resolutiva de esta sentencia.

EN CUANTO A LO CIVIL:

VIGÉSIMO SEGUNDO: A fojas 1 y siguientes, [redacted] deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER-CHILE**, por los mismos antecedentes de hecho y derecho expuestos en la querella infraccional, demandando por concepto de daño emergente la suma de $47.957.653. Asimismo, demanda lucro cesante equivalente al interés máximo convencional aplicado al monto defraudado desde la fecha de las transacciones hasta su restitución efectiva, y la suma de $10.000.000 por concepto de daño moral, producto de las afectaciones que afirma haber sufrido su representante legal.

$47.957.653, correspondiente a las transferencias electrónicas desconocidas efectuadas desde su cuenta corriente, y que de acuerdo a los antecedentes acompañados en autos no se ha acreditado que **BANCO SANTANDER-CHILE** haya restituido dicho monto a la demandante, razón por la cual se acogerá la demanda civil en la forma que se determinará en la parte resolutiva de esta sentencia, rechazándose aquel imputado como lucro cesante por no verse configurado en la forma que señala la actora.

VIGÉSIMO CUARTO: Que, en cuanto a la indemnización solicitada por concepto de daño moral, este Tribunal estima que dicha pretensión no resulta procedente, atendido que la demandante [redacted] es una persona jurídica. El daño moral, entendido como sufrimiento, aflicción o menoscabo de carácter psíquico o emocional, es propio de las personas naturales y no puede predicarse respecto de personas jurídicas, salvo que se acredite una afectación a su imagen o reputación con consecuencias patrimoniales, lo que no ha ocurrido en la especie.

En consecuencia, no corresponde acoger la indemnización solicitada por este concepto.

Y TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículo 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496;

RESUELVO:

1.- Que se acoge la querella infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes, en cuanto se condena a **BANCO SANTANDER-CHILE** a pagar una multa ascendente a 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales), por ser [redacted] de las infracciones establecidas en los considerandos séptimo a vigésimo primero de esta sentencia.

demandante, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496, la suma de $47.957.653 (cuarenta y siete millones novecientos cincuenta y siete mil seiscientos cincuenta y tres pesos) por concepto de daño emergente.

3.- Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

4.- La multa deberá ser pagada dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión nocturna de su representante legal, conforme lo previsto en el artículo 23 de la Ley N°18.287.

5.- Ejecutoriada que sea la presente sentencia, remítase copia autorizada de la misma al SERNAC, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

ROL 1201-20-2025

DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON ALFREDO FOSTER MUJICA, SECRETARIO.