

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A BANCO
DEL ESTADO DE CHILE**

VISTOS:

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL N°3538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3.871 de 2022; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020; y, en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022.

2) Lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L. N°3 de 1997, Ley General de Bancos (“**LGB**”).

3) Lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 11 de la Ley N°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, Hurto, Robo o Fraude*” (“**Ley N°20.009**”).

4) Carta a Gerencia N°92027189 que “*Define lineamientos para la publicación a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°21.234*”, de 7 de diciembre de 2020

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Mediante Oficio Reservado N°1986 de fecha 7 de enero de 2022 (“Denuncia”), la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“**DGSCM**”) formuló denuncia en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, RUT N°97.030.000-7**, (“Investigada”, “Banco” o “Banco Estado”) ante el Fiscal de la Unidad de Investigación (“Fiscal” o “UI”).



2. Mediante **Resolución UI N°21 de fecha 14 de marzo de 2022**, el Fiscal inició investigación respecto de los hechos denunciados.

3. Mediante **Oficio Reservado UI N°988 de fecha 26 de agosto de 2022 (“Oficio de Cargos”)**, el Fiscal formuló cargos a la Investigada.

4. Mediante **presentación de fecha 11 de octubre de 2022 (“Descargos”)**, la Investigada evacuó sus descargos.

5. Finalmente, mediante **Oficio Reservado UI N°1248** de fecha 4 de noviembre de 2022 (“Informe Final”), el Fiscal remitió a este Consejo (“Consejo”) de la Comisión para el Mercado Financiero (“Comisión” o “CMF”), su informe final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio.

I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por el Fiscal durante la investigación dan cuenta de los siguientes hechos:

1. De conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.009, modificada por la Ley N° 21.234, los titulares o usuarios de tarjetas de pago o transacciones electrónicas ven limitada su responsabilidad en caso de que se vean afectados por extravío, hurto, robo, fraude o fraudes en transacciones electrónicas.

2. Con miras a hacer efectivo lo señalado precedentemente, la Ley establece la obligación del emisor de proveer a los usuarios de canales de comunicación que permitan dar aviso de la ocurrencia de alguna de las circunstancias que limitan su responsabilidad según lo señalado en el punto precedente, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.

3. Realizado el aviso por parte del usuario, el emisor deberá proceder a:

a. La cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

b. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el señalado anteriormente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones que señala la ley, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte. Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá



ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de la Ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.

4. Adicionalmente, la Ley establece que los emisores deberán informar semestralmente en sus sitios electrónicos, así como a esta Comisión, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos en dicha ley, los montos involucrados y los plazos de respuesta o cumplimiento de sus obligaciones. En este contexto, esta Comisión ha impartido lineamientos para la divulgación de la información en los sitios electrónicos, relacionados con la forma y oportunidad de ésta.

5. En el período comprendido entre septiembre del año 2020 y abril del año 2022, Banco Estado no canceló ni restituyó los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas por montos iguales o inferiores a 35 Unidades de Fomento, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación del respectivo reclamo, respecto de, a lo menos, 488 clientes identificados en el Oficio de Cargos.

6. Con fecha 7 de diciembre de 2020, mediante Carta a Gerencia 92027189, esta Comisión instruyó un plazo de 15 días hábiles posteriores al cierre del semestre para la publicación en el sitio electrónico de la información relativa al número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009.

7. Por su parte, de acuerdo a los antecedentes recabados, el día 8 de junio de 2022 Banco Estado publicó en su sitio electrónico la información correspondiente al segundo semestre de 2021, relativa al número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009, indicando los montos involucrados y plazos en que se dio respuesta o cumplió lo establecido en la Ley.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

A fin de acreditar los hechos descritos precedentemente, durante la investigación el Fiscal aparejó al Procedimiento Sancionatorio los siguientes medios probatorios:

1. Oficio Reservado N°1986 de fecha 7 de enero de 2022, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, mediante el cual se formuló denuncia interna ante el Fiscal de la Unidad de Investigación.

2. Oficio Reservado UI N°447 de fecha 29 de abril de 2022, en virtud del cual el Fiscal solicitó a Banco Estado entregar mayores antecedentes respecto a la nómina de reclamos interpuestos en la CMF por parte de los clientes financieros individualizados en la planilla Excel adjunta al Oficio (Anexo Oficio Reservado UI N° 447/2022).



3. Presentación de Banco Estado de fecha 20 de mayo de 2022, en la cual se remite la información solicitada en el número anterior.

4. Oficio Reservado UI N°611 de fecha 2 de junio de 2022, en virtud del cual el Fiscal solicitó a Banco Estado:

a) Explicar por qué en 82 casos la fecha de restitución de los fondos es anterior a la fecha del reclamo (se adjuntó listado en hoja 1 del anexo).

b) Explicar en detalle los 6 casos en que indica lo siguiente “Fraudes Presenciales - No aplica Ley 20.009”, señalando los argumentos o características que no permitirían aplicar la Ley N° 20.009.

c) Aclarar por qué existen determinados casos en que los montos restituidos a los clientes son inferiores a los montos reclamados.

d) Explicar por qué existen casos en que los montos restituidos a los clientes son superiores a los montos reclamados.

e) Esclarecer el comentario “*Se reembolsa monto reclamado, sin perjuicio de no existir operación por ese monto, ni la suma de las operaciones desconocidas del período reclamado corresponden a dicho monto*”, asignado al cliente Rut N°: 7.308.486-5, indicando el motivo exacto por el cual se efectuó el reembolso en dicho caso.

Por otra parte, respecto a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°21.234, a saber “*Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero*”, se requirió adjuntar:

f) Evidencia de las publicaciones en el sitio web para el periodo 2021 a la fecha.

g) Copia de la información que fue enviada a esta Comisión durante el año 2021.

5. Presentación de Banco Estado de fecha 10 de junio de 2022, en la cual se remite la información solicitada en el número anterior.

6. Oficio Reservado UI N°782 de fecha 14 de julio de 2022, en virtud el Fiscal solicitó a Banco Estado adjuntar la dirección URL del sitio web público



del Banco donde se encuentra publicada la información de fraudes establecida en el artículo 11 de la Ley N°21.234, asociada al segundo semestre de 2021.

7. Presentación de Banco Estado de fecha 18 de julio de 2022, en la cual se remite la dirección URL, donde se encuentra publicada la información solicitada.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En mérito de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°988 de fecha 26 de agosto de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló los siguientes cargos a **BANCO ESTADO**:

1. Cargo N°1: *“Infracción grave y reiterada de la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N°20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del ya mencionado Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N°20.009, en relación a lo establecido en el artículo 19 de la Ley General de Bancos, en adelante LGB”.*

2. Cargo N°2: *“Infracción a las instrucciones impartidas por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189 de fecha 07 de diciembre de 2020, en relación a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°20.009, toda vez que excedió el plazo de 15 días hábiles para realizar la publicación en su sitio electrónico institucional de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, a los montos involucrados y los plazos en que ha dado respuesta, correspondiente al segundo semestre del año 2021”.*

II.2. ANÁLISIS DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.

En el Oficio de Cargos, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

“1. Existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que BANCO ESTADO infringió en forma grave y reiterada lo dispuesto en el artículo 5 inciso 1 y primera parte del inciso 2 de la Ley N° 20.009, respecto las personas individualizadas en el Anexo del presente Oficio de Cargos.



2. Lo anterior, por cuanto BANCO ESTADO ha demorado más de los 5 días que establece el referido cuerpo legal para restituir los fondos por hasta 35 unidades de fomento correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, en los casos individualizados en Anexo del presente Oficio de Cargos, correspondiente a una nómina de casos cuyos montos reclamados son en su mayoría iguales o inferiores a 35 unidades de fomento.

3. Adicionalmente, de los antecedentes recopilados por esta Unidad de Investigación se verificó que la divulgación vía sitio electrónico de la información relacionada con el número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009, los montos involucrados y los plazos de respuesta de la entidad correspondiente al segundo semestre de 2021, se realizó fuera del plazo de 15 días hábiles posteriores al cierre del semestre establecido por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189. En efecto, de la respuesta a los Oficios Reservados N° 611/2022 y N° 782/2022 emitidos en junio y julio respectivamente, se observó que dicha publicación fue realizada el día 08 de junio de 2022”.

II.3. DESCARGOS.

Mediante **presentación de fecha 11 de octubre de 2022**, la Investigada evacuó sus Descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA.

Mediante **Oficio Reservado UI N°1180 de fecha 13 de octubre de 2022**, se tuvieron por evacuados los Descargos y se abrió un término probatorio por el plazo de 10 días.

La defensa de la Investigada rindió los siguientes medios de prueba:

1. Presentación de Banco Estado de fecha 11 de octubre de 2022, mediante la cual, en su otrosí, acompañó las siguientes sentencias judiciales:

- a) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Valparaíso el 23 de noviembre de 2021 en el Ingreso a Corte Rol N°40655-2021.
- b) Sentencia dictada por la Excm. Corte Suprema el 24 de febrero de 2022 en el Ingreso a Corte Rol N°93000-2021, que confirma la sentencia singularizada en el numeral anterior.
- c) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de San Miguel el 4 de enero de 2022 en el Ingreso a Corte Rol N°5637-2021.
- d) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 1 de septiembre de 2020 en el Ingreso a Corte Rol N°34281-2020.



- e) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 17 de agosto de 2021 en el Ingreso a Corte N°30682-2020.
- f) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 29 de septiembre de 2021 en el Ingreso a Corte N°69801-2021, que confirma la sentencia singularizada en el numeral anterior.
- g) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Valparaíso el 25 de marzo de 2022 en el Ingreso a Corte N°8413-2022.
- h) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 15 de julio de 2021 en el Ingreso a Corte N°6996-2021.
- i) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Antofagasta el 10 de diciembre de 2021 en el Ingreso a Corte N°44-2021.
- j) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 25 de febrero de 2022 en el Ingreso a Corte N°7146-2021.
- k) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 23 de marzo de 2022 en el Ingreso a Corte N°8293-2022, que confirma la sentencia singularizada en el numeral anterior.
- l) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 19 de octubre de 2021 en el Ingreso a Corte N°4762-2021.
- m) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 1 de diciembre de 2021 en el Ingreso a Corte N°84509-2021, que confirma la sentencia singularizada en el numeral anterior.
- n) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Chillán el 30 de octubre de 2020 en el Ingreso a Corte N°2077-2020.
- o) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción el 28 de marzo de 2022 en el Ingreso a Corte N°2466-2022.
- p) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 4 de mayo de 2022 en el Ingreso a Corte N°10831-2022, que confirma la sentencia singularizada en el numeral anterior.
- q) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 11 de agosto de 2021 en el Ingreso a Corte N°1902-2021.
- r) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 28 de octubre de 2021 en el Ingreso a Corte N°52274-2020.
- s) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 2 de diciembre de 2021 en el Ingreso a Corte N°138321-2020.



- t) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 7 de diciembre de 2021 en el Ingreso a Corte N°34932-2021.
- u) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 4 de mayo de 2022 en el Ingreso a Corte N°11063-2022.
- v) Sentencia dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago el 5 de julio de 2022 en el Ingreso a Corte 38890-2021.
- w) Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 7 de septiembre de 2022 en el Ingreso a Corte N°40630-2022.

2. Presentación de Banco Estado de fecha 27 de octubre de 2022, en la que acompañó cartolas de cuentas vistas y cuentas corrientes de los 488 clientes a quienes se les abonaron bajo la partida “ajuste favorable reclamo” o “devolución por reclamo” los intereses y comisiones asociadas al monto previamente restituido.

II.5. INFORME DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del DL N°3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1248 de fecha 4 de noviembre de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a los Investigados.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1. Mediante **Oficio Reservado N°86.705 de fecha 17 de noviembre de 2022**, se citó a audiencia a la defensa de la Investigada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del DL N°3538, la que se celebró el día **24 de noviembre de 2022**.

2. Mediante **presentación de fecha 1 de diciembre de 2022**, la defensa de la Investigada formuló observaciones al Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación, según documento denominado **“Se tenga presente respecto del mérito del proceso”**.



III. NORMAS APLICABLES.

1.- Artículo 1 de la Ley N°20.009:

“Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como “medios de pago”.

Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos u otros que no correspondan a días hábiles bancarios conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley General de Bancos.

2.- Artículo 2 de la Ley N°20.009:

“Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “usuarios”, podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los “emisores”, deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de



canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.

Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario”.

3.- Artículo 4 de la Ley N°20.009:

“Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta 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”.



4.- Artículo 5 de la Ley N°20.009:

“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.

Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.

El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1º del Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.



5.- Artículo 11 de la Ley N°20.009:

“Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero”.

6.- Carta a Gerencia 92027189 que “Define lineamientos para la publicación a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°21.234”, de 7 de diciembre de 2020:

“Como es de su conocimiento, la Ley N°21.234 (en adelante “la Ley”), que regula el régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, y que modificó la Ley N°20.009, entre otros aspectos, dispone que las entidades deben proveer canales o servicios de comunicación para los usuarios, adoptar medidas de seguridad para prevenir los ilícitos, publicar información semestral y además, les prohíbe ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos o siniestros que deban asumir de conformidad a la Ley.

En relación con lo anterior, esta Comisión hizo presente a la institución que Ud. representa, mediante Carta a Gerencia N°92016437 de 28 de mayo de 2020, las directrices generales para abordar la implementación de los nuevos aspectos de la modificación legal y requirió información respecto de las acciones que cada entidad contemplaba llevar a cabo para el debido cumplimiento de la citada legislación.

Dentro de los aspectos señalados en la citada carta, se indicó que la información que las entidades deben divulgar semestralmente, según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley, debía ser publicada sin mediar su instrucción previa, a partir del cierre del semestre respectivo. No obstante, ante diversas consultas recibidas en cuanto a la oportunidad y formato de presentación de la misma, mediante la presente se sugiere emplear el modelo que se adjunta como anexo.

La publicación de tales cifras deberá estar disponible en el sitio web institucional dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre, siguiendo los lineamientos que se indican la ley.

La publicación debe considerar la información referida a cada semestre calendario (enero a junio y julio a diciembre)”.



IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

1. Presentación de fecha 11 de octubre de 2022.

“Antecedentes relativos a las operaciones cuestionadas por los clientes de BancoEstado y los montos restituidos

Previo a señalar las razones por las que, en la respetuosa opinión de esta parte, se debe absolver y, en subsidio, aplicar la mínima sanción a BancoEstado, consideramos necesario exponer las razones por las que nuestra representada restituyó los montos reclamados a los 488 clientes que son objeto del Oficio de Formulación de Cargos con posterioridad a los cinco días hábiles de que éstos efectuaron el reclamo, las que determinan, a su vez, que la publicación de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, se haya realizado con posterioridad al plazo instruido por vuestra Comisión.

Más allá de la valoración que BancoEstado hace de la Ley N°20.009 y de los efectos que sus disposiciones pueden generar en el sistema bancario nacional –las que ya han sido expuestas en el marco de esta investigación–, lo cierto es que nuestra representada, legítimamente y de buena fe, ha hecho una interpretación de ésta con estricto apego a su texto, determinando que ciertas operaciones reclamadas no eran susceptibles de ser restituidas. Lo anterior, reiteramos, de conformidad al mismo texto de la Ley N°20.009 y, teniendo presente, además, que en múltiples ocasiones los tribunales superiores de justicia 1 (En este sentido, la Ilma. Corte de Apelaciones de Valparaíso ha resuelto: “Que el artículo primero de la Ley N° 20.009 limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y de quienes realizan transacciones electrónicas, en el caso de extravío, hurto, robo o fraude, de manera que, para que resulte aplicable el referido estatuto legal, quien lo invoca debe incorporar antecedentes que permitan al menos presumir la existencia de un ilícito cometido en su contra (...). Que, además de lo anterior, de conformidad al artículo cuarto de la misma ley, aquella resulta aplicable únicamente en la medida que las transacciones hayan sido efectuadas sin la autorización del usuario (...)” (sentencia de 23 de noviembre de 2021, Rol N°40655-2021). Esta sentencia fue confirmada por la Excm. Corte Suprema en sentencia de 24 de febrero de 2022, Rol N°93.000-2021. En el mismo sentido, véanse, a título ilustrativo, las 23 sentencias dictadas por la Excm. Corte Suprema y diferentes Cortes de Apelaciones del país que se acompañan en el otrosí de esta presentación.) han resuelto los casos sometidos a su conocimiento confirmando que el actuar del Banco se ha ajustado a esta norma.



En virtud de ello, BancoEstado en su oportunidad hizo un análisis de cada una de las 488 operaciones reclamadas a las que se refiere el Oficio de Formulación de Cargos y la investigación de esta CMF, y precisamente en ellos, conforme a la interpretación efectuada de la Ley N°20.009, ratificada en diferentes ocasiones por lo resuelto por los tribunales superiores de justicia –según acreditan a título ilustrativo las 23 sentencias acompañadas en el otrosí de esta presentación–, no correspondía la restitución de los montos asociados a tales operaciones.

Sin embargo, aún cuando la jurisprudencia que se acompaña es consistente con el proceder del BancoEstado en estos casos, para evitar eventuales reproches por parte de autoridades y de sus propios clientes, BancoEstado decidió proceder a la restitución de los montos reclamados una vez que así lo requirió alguna autoridad, sin perjuicio de que, como se ha expuesto, entiende que tales restituciones no eran procedentes. Así ocurrió, por ejemplo, en el contexto del Procedimiento Voluntario Colectivo (“PVC”) abierto por el Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) por presuntos incumplimientos a la Ley N°20.009. Así, pese a sostener una diferente interpretación de las disposiciones de dicha Ley –de conformidad con lo que han señalado nuestros tribunales y que mantiene hasta hoy– y al fracaso del PVC, el BancoEstado decidió dar cumplimiento a la última propuesta enviada al Sernac y que no fue aceptada por la autoridad, restituyendo a los consumidores las sumas alegadas como defraudadas.

En particular, podemos informar que las restituciones fueron efectuadas por las razones y/o en las oportunidades que, respecto de cada grupo de clientes, se indican:

- *A 18 clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas de manera previa a que presentasen reclamos ante vuestra Comisión.*

- *A 27 clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas luego de que BancoEstado realizara una nueva revisión de sus casos y determinara que, en base a los antecedentes recabados, correspondía realizar la restitución.*

- *A cuatro clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas en el contexto del PVC abierto por el Sernac por presuntos incumplimientos a la Ley N°20.009 los que fueron controvertidos por BancoEstado en atención y en base a lo resuelto por nuestros tribunales superiores de justicia en múltiples ocasiones conforme se acredita en el otrosí de esta presentación. Dicho PVC fue iniciado por la Resolución Exenta N°945 dictada por el Sernac el 9 de diciembre de 2021.*

- *A cinco clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas una vez que BancoEstado determinó que aquello reclamado era inferior a lo que se debía restituir, por cuanto no incluían comisiones.*



- *A cinco clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas luego de que presentaron demandas ante tribunales de justicia.*

- *A 429 clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas luego de que vuestra Comisión remitiera a BancoEstado el Oficio Reservado UI N°447/2022 de 29 de abril de 2022. En efecto, en estos casos las restituciones se efectuaron los días 19 y 20 de mayo de 2022, es decir, antes de que BancoEstado diera respuesta al referido Oficio Reservado.*

Entonces, BancoEstado restituyó las sumas reclamadas de buena fe, a fin de ajustarse a los requerimientos de las autoridades y no recibir un reproche, pese a no compartir la interpretación hecha por éstas de las disposiciones de la Ley N°20.009, y de considerar que, en todos los casos que nos ocupan, la Ley 20.009 no es aplicable, conforme han resuelto nuestros tribunales superiores de justicia en las sentencias que se acompañan en el otrosí de esta presentación.

A su vez, la existencia de una discusión respecto de los casos cubiertos por la Ley N°20.009 en el contexto del PVC abierto en diciembre de 2021 supuso que la publicación en el sitio web de nuestra representada no se realizara hasta tener certeza de cuál eran las cifras definitivas que correspondía informar. Así, pese a no existir un plazo legal asociado a esta obligación 2 (Si bien no es objeto de los presentes descargos cuestionar el plazo exigido por la CMF, hacemos presente que, en la respetuosa opinión de BancoEstado, sancionarle por el incumplimiento de un plazo que no se encuentra establecido por el legislador importaría una infracción a los principios de legalidad y tipicidad que rigen la actividad sancionatoria de la Administración del Estado.), BancoEstado se vio totalmente imposibilitada de dar cumplimiento a la exigencia formulada por esta CMF de publicar los datos correspondientes al segundo semestre de 2021 dentro de un plazo de 15 días hábiles posteriores al cierre de tal período, pues a esa fecha aún no tenía certeza de cuál era el monto de operaciones que correspondía informar. De este modo, la necesidad de postergar la publicación es razonable y plenamente consistente con los principios de seriedad y de responsabilidad que inspiran el actuar de BancoEstado, ya que la publicación en cuestión se realizó una vez que concluyó la devolución y cierre de la totalidad de los casos bajo análisis.

Así, los cargos que son formulados por esta Comisión a BancoEstado tienen su explicación en la legítima interpretación divergente que ha mantenido –y mantiene– nuestra representada de las disposiciones de la Ley N°20.009. Sin perjuicio de lo anterior, y de haber obtenido una serie de pronunciamientos judiciales que confirmar su correcto actuar, los 488 clientes objeto de estos cargos ya recibieron la restitución de los dineros correspondientes (más intereses, según detallamos más adelante), y la publicación se efectuó en el sitio web con todas las formalidades exigidas.



III. Razones por las que se debe absolver a BancoEstado o bien aplicar la mínima sanción contemplada en la Ley

En virtud de lo anteriormente expuesto, corresponde que esta Comisión absuelva a BancoEstado o bien aplique la menor sanción posible, a saber, la censura establecida en el artículo 36 N°1 de la Ley, o aquella que esta CMF estime conforme a derecho. Lo anterior, toda vez que (i) la conducta de BancoEstado no puede ser calificada como grave; (ii) BancoEstado no ha percibido ningún beneficio económico a raíz de las infracciones que se le imputan; (iii) no se ha causado daño o riesgo al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública ni a los intereses de los que serían perjudicados con la supuesta infracción. Además (iv) BancoEstado no ha sido sancionado previamente por esta Comisión por infracciones a las normas de la Ley N°20.009 ni se le han aplicado sanciones con anterioridad por las mismas circunstancias; y (v) BancoEstado colaboró con esta CMF en el transcurso de la investigación.

III.1. La conducta de BancoEstado no puede ser calificada como grave, ya que se basó en una interpretación legítima y de buena fe de la Ley N°20.009 y apenas fue reprochada restituyó los montos reclamados a sus clientes

El artículo 38 N°1 de la Ley establece como criterio para la determinación de las sanciones que puede imponer esta Comisión “La gravedad de la conducta”. Esta consideración es coherente con el principio de proporcionalidad que rige toda la actividad sancionatoria de la Administración del Estado, respecto de la cual el actual Contralor General de la República, señor Jorge Bermúdez Soto, ha señalado:

“La potestad sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, al objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. Las sanciones deben determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación a las circunstancias del hecho” 3 (Bermúdez Soto, Jorge (2010). “Derecho Administrativo General”. Santiago, Abeledo Perrot, p. 190.).

En este sentido, nuestra Excma. Corte Suprema ha resuelto:

“Décimo: Que el derecho administrativo sancionador reconoce el principio de proporcionalidad de las sanciones en el marco del poder punitivo de la Administración y él tiene reconocimiento en la jurisprudencia, especialmente administrativa y judicial. Quienes lo separan del principio de culpabilidad construyen la proporcionalidad a partir de la gravedad de la infracción prevista por el legislador y la sanción correlativa de modo que quede entregada la determinación de ésta a la autoridad judicial o administrativa, valorando la conveniencia, oportunidad y eficacia de seguir una u otra opción.



En la especie, al no haber incurrido la actora exactamente en una conducta como infracción de mayor gravedad en el sistema legal, tampoco es posible aplicarle la máxima sanción prevista en la ley, porque esa decisión queda sustraída al libre margen de discrecionalidad con que actúa la autoridad al determinar la sanción” 4 (Excma. Corte Suprema, 6 de septiembre de 2019, Rol N°3.976-2019. En el mismo sentido, Excma. Corte Suprema, 2 de marzo de 2020, Rol N°18.823-2019.).

En este caso, atendidas las circunstancias de hecho, las infracciones que se imputan a BancoEstado no pueden ser consideradas graves, por las siguientes razones:

En primer lugar, porque el retraso en la restitución de los montos reclamados por los 488 clientes y en la publicación en el sitio web de BancoEstado de la información de casos amparados por la Ley N°20.009 se debió a una interpretación legítima y de buena fe de nuestra representada de las disposiciones de la referida Ley.

En efecto, tal como se explicó supra, BancoEstado, haciendo interpretación de la Ley N°20.009 y teniendo presente lo resuelto en diferentes oportunidades por los tribunales superiores de justicia consideró, de buena fe, que no correspondía restitución en los 488 casos que se señalan en el Oficio de Formulación de Cargos y no publicó en su momento la información que señala el artículo 11 de dicha Ley precisamente por la existencia de una discusión respecto de su interpretación.

Además de ello, nuestra representada voluntariamente, de buena fe y con la intención de evitar cualquier tipo de reproche, procedió a restituir los montos reclamados pese a considerar que tales restituciones no corresponden. Por lo tanto, no ha existido por parte de BancoEstado intención alguna de incumplir la Ley N°20.009 y mucho menos privar a sus clientes de la restitución de los montos correspondientes.

Y no solo eso; BancoEstado, también actuando de buena fe, se sometió voluntariamente al PVC abierto por el Sernac con la firme intención de alcanzar un acuerdo que fuera beneficioso para sus clientes. Sin embargo, y por motivos que escapan del alcance de esta presentación, el PVC finalmente fracasó. Sin perjuicio de ello, y pese a que no le era obligatorio, con el objeto de dar cuenta fehaciente de que su intención siempre fue beneficiar a sus clientes y evitarles cualquier tipo de inconveniente, BancoEstado igualmente dio cumplimiento de buena fe a la última propuesta de acuerdo sometida a la consideración del Sernac y que, pese a los esfuerzos desplegados, lamentablemente no fue aceptada por la autoridad. De este modo, entre otras acciones adoptadas en directo beneficio de sus clientes, BancoEstado pagó las operaciones reclamadas de todos los consumidores incluidos en el PVC.

En este punto, cabe recordar que el principio de la buena fe es plenamente aplicable en el ámbito del Derecho Administrativo, pues si bien la interpretación en esta disciplina presenta aspectos singulares y propios, habida cuenta de la



naturaleza e intensidad del objeto por este regulado, no por ello desprecia la aplicación de las reglas generales del Código Civil ni, desde luego, la aplicación del artículo 24 del mismo Código. En este sentido, señala un autor que “sin perjuicio de que la jurisprudencia administrativa utiliza las reglas del Código Civil en ocasiones para resolver problemas interpretativos, el sistema de interpretación que ha terminado por consolidarse es el de la denominada ‘interpretación finalista’, considerando que el objeto principal de los organismos administrativos es llevar a cabo los propósitos de política pública al momento de establecer la regla” 5 (Cordero Vega, Luis (2015). “Lecciones de Derecho Administrativo”, Legal Publishing, p. 38.).

De esta manera, cabe concluir que el principio general de buena fe, cuya general aplicación ordena el artículo 24 del Código Civil, no puede estar ausente de la interpretación de las reglas del Derecho Administrativo, ni para estimar que el administrado ha incurrido en alguna infracción a sus normas, ni para los efectos de establecer una sanción o su quantum en virtud de esa eventual infracción.

Tanto así que la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción ha resuelto:

“Hay aquí una actuación de buena fe de parte de la reclamante, quien en la legítima confianza de que sus actos le conducirían a una nueva validación de la situación de los alumnos matriculados, tal como había sucedido durante los tres años anteriores, volvió a hacer aquello que la Administración le había permitido.

Debe tenerse presente que si la propia autoridad que debía velar por el cumplimiento de la normativa acepta una determinada forma de obrar, no puede intempestivamente cambiar de opinión y tachar de ilícito o de indebido lo que antes aceptó y permitió expresamente.

Toda sanción, sea ella de índole penal o meramente administrativa requiere de dolo o, a lo menos, de culpa, por parte de sujeto activo de la conducta que será sancionada. La buena fe en el obrar, que da cuenta de lo que en Derecho Penal se conoce como error de prohibición, excluye el dolo y la culpa.

Salvo que nos encontremos en alguna excepcional situación de responsabilidad objetiva, la ausencia de dolo y de culpa, por la presencia de la buena fe, impide la procedencia de alguna responsabilidad como la perseguida en el presente asunto” 6 (Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción, 2 de marzo de 2021, Rol N°4-2021.).

En segundo lugar, porque BancoEstado reconoce los hechos sobre los cuales se fundamentan los cargos formulados, pese a sostener una interpretación distinta de sus efectos de conformidad a la jurisprudencia emanada de nuestros tribunales superiores de justicia y que se acompaña en el otrosí de esta presentación, circunstancia que también debe ser considerada a la hora de determinar la gravedad de la conducta de nuestra representada y la sanción que se le debe imponer.



Al respecto, la doctrina especializada ha señalado que “(...) la aceptación o reconocimiento de todo o parte de las acusaciones efectuadas en la formulación del cargo al presunto infractor, en tanto permite un procedimiento más expedito y eficaz, y la autoridad administrativa puede adoptar más rápido medidas de restablecimiento de la legalidad, debe otorgar beneficios al presunto infractor, aplicándole una sanción menor, a aquella que sea la máxima aplicable al caso concreto (...)” 7 (Osorio Salvador, Cristóbal (2016). “Manual de Procedimiento Administrativo Sancionador”, Thomson Reuters, p. 326.).

En tercer lugar, y, por último, porque las infracciones que se imputan en el Oficio de Formulación de Cargos no han ocasionado daño a los clientes de BancoEstado, asunto al que nos referiremos infra (§III.3).

Todo lo anterior determina que la conducta de BancoEstado no pueda ser calificada de grave, por lo que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38 N°1 de la Ley y del principio de proporcionalidad que rige el ius puniendi estatal, corresponde en derecho que se absuelva a BancoEstado o bien se le aplique la mínima sanción.

III.2. BancoEstado no ha percibido ningún beneficio con ocasión de las infracciones que se le imputan

Conforme al artículo 38 N°2 de la Ley, una segunda circunstancia que debe ser aquilatada al momento de determinar la sanción aplicable en el marco de este procedimiento es “El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese”.

En el presente caso no existió ningún beneficio económico para BancoEstado, puesto que restituyó los montos reclamados a sus clientes, otorgando incluso compensaciones adicionales a algunos de ellos.

En este punto, es importante hacer presente e insistir en que, en modo alguno, debiera entenderse que la causa del retraso del pago de ciertas operaciones y de la publicación en su sitio web corresponde a un desconocimiento de BancoEstado de las obligaciones que la Ley N°20.009 le impone, ni menos que su actuar tenga por objeto la obtención de un beneficio económico. BancoEstado cumple siempre de manera estricta con todas las obligaciones y exigencias a las que está sujeto. Este caso no ha sido la excepción. Tal como hemos indicado, el retraso se encuentra plenamente justificado y, en cualquier caso, todas las operaciones reclamadas se encuentran pagadas, incluyendo la devolución y pago de las comisiones aplicadas y los intereses correspondientes.

III.3. Inexistencia de daños y/o riesgos a clientes de BancoEstado, al correcto funcionamiento del mercado financiero o a la fe pública



Una tercera circunstancia que debe ser considerada por esta CMF al momento de determinar la sanción a aplicar a BancoEstado, de conformidad al artículo 38 N°3 de la Ley, es “El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción”.

La consideración del daño causado, además, es una exigencia general para la aplicación de sanciones por parte de la Administración del Estado, tal como lo reconoce la doctrina especializada: “siempre deberá tomarse en cuenta la existencia o no de un daño, la naturaleza del mismo y la cuantía de éste, al momento de aplicación de la sanción correspondiente a la infracción. Esto tiene como límites el principio de reserva legal y en el caso concreto si los daños hayan sido reparados por el infractor” 8 (Bermúdez Soto, Jorge (2010). “Derecho Administrativo General”. Santiago, Abeledo Perrot, p. 191.).

En este caso la inexistencia de daños es patente. Ello puesto que los montos que fueron reclamados por los clientes de BancoEstado fueron restituidos por nuestra representada.

Incluso más, existen casos en los que, pese a reclamarse un determinado monto, por diferentes razones nuestra representada procedió a restituir más que aquello reclamado 9 (En particular, además del monto correspondiente a las operaciones reclamadas, BancoEstado también restituyó el monto correspondiente a la o las comisiones aplicadas a tales operaciones (comisión por transacción, comisión por transferencia electrónica de fondos, etc.), siempre velando por los intereses e indemnidad de sus clientes. En la siguiente tabla se exponen estos casos:



Tabla
Cientes de BancoEstado que recibieron una restitución mayor al monto reclamado

RUT	NOMBRE	Monto reclamado	Monto restituido
4820447-3	Perla Véliz Ponce	\$4.000.000	\$6.302.609 ¹⁰
13768094-7	Felipe Bustos Luna	\$2.000.000	\$2.400.000 ¹¹
9020457-2	Claudio Leiva Cortés	\$50.000	\$50.400
9784425-9	Maritza Banda Luengo	\$1.082.450	\$1.082.540
15781603-9	Priscilla Navarrete Pérez	\$1.080.469	\$1.089.469
17953134-8	Evelyn Martínez Mella	\$1.000.000	\$1.001.200
26017049-K	Katherine Ponnefz Díaz	\$965.000	\$985.000
9894936-4	Mariel Mora Díaz	\$20.000	\$20.300
12809734-1	Giselle Hernández Ulloa	\$560.140	\$560.440
27061998-3	Marcelo Marcos Lamas	\$500.000	\$501.500
12533968-9	Juana Elena Ancaten Traipe	\$269.990	\$270.290
21909401-9	Roxana Barrios Mamani	\$400.000	\$400.300
5808827-7	Olivia Del Rosario Castro Rodríguez	\$389.713	\$390.013
10513637-4	Anais Sepúlveda Palacios	\$341.500	\$341.000
14363431-0	Iván Amaro Céspedes	\$333.540	\$357.440
8549089-3	Claudia Cruz Bienzobás	\$263.000	\$264.200
18420265-4	Lorenzo Artigas Delgado	\$250.000	\$250.300
24871090-K	Joselin Rodríguez Llontop	\$200.000	\$200.600
17171091-K	Laura Quintana Quintana	\$200.000	\$200.300
15219202-9	Stefanie Vásquez Molina	\$200.000	\$200.600
11058401-6	Cecilia San Cristóbal Pérez	\$1.000.000	\$1.000.600
25523427-7	Paola Andrea Navas Gironza	\$139.990	\$139.900
18696279-6	Gabriela Contreras Armijo	\$125.000	\$125.600
18133078-3	Carla Gutiérrez Muñoz	\$95.000	\$95.214
14481364-2	Angela Patricia Gaune Gaune	\$90.000	\$90.300
18463284-5	Daniel Alispach Rioseco	\$66.900	\$67.100
14405040-1	Natalia Gallardo Vergara	\$8.880.000	\$8.880.200

(10 Hacemos presente que la señora Perla Véliz interpuso el reclamo a nombre de su cónyuge don Oscar Alberto Díaz Martínez RUT 2.580.717-0. Si bien el reclamo corresponde a una operación de \$4.000.000, en paralelo se habrían producido otros fraudes que habrían afectado a la cuenta que mantienen en común. El "monto restituido" corresponde a la suma de todas esas operaciones).

(11 En este caso, el reclamo corresponde a una operación de \$2.400.000 (equivalente al "monto restituido"). No obstante, para efectos del reporte correspondiente, solo se consideró una operación de \$2.000.000, que es aquella que corresponde a una transferencia de fondos hacia la cuenta de un tercero).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-983-23-47934-A **SGD: 2023010045253**

Como se aprecia, los montos restituidos son superiores a los reclamados. Ello obedece a que (i) BancoEstado, de buena fe, se percató que el monto afecto era superior al monto reclamado por el cliente; o bien porque (ii) los montos reclamados por los clientes no incluían la comisión correspondiente, suma que BancoEstado también agregó voluntariamente al pago realizado.

Junto con lo anterior, acorde con el actuar de buena fe de BancoEstado, nuestra representada también definió compensar adicionalmente a sus clientes, pagando a todos ellos los intereses correspondientes a los montos reclamadas. El monto total por este concepto asciende a \$59.364.185. Considerando los 488 clientes objeto del cargo que nos ocupa, el monto promedio por cliente es de \$122.400.

De este modo, se acredita por un lado que BancoEstado no ha obtenido ningún beneficio económico, y por el otro, que los clientes objeto del cargo tampoco sufrieron daño alguno.

III.4. BancoEstado no ha sido sancionado previamente por esta Comisión por infracciones a las normas de la Ley N°20.009 ni se le han aplicado sanciones con anterioridad por las mismas circunstancias

El artículo 38 de la Ley, en el N°5 y el N°7 establece como circunstancias a considerar a la hora de imponer una sanción “El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización” y “Las sanciones aplicadas con anterioridad por la Comisión en las mismas circunstancias”.

Es del caso hacer presente a esta Comisión que BancoEstado no ha sido sancionado por esta Comisión ni autoridad administrativa por infracciones a ninguna de las normas contenidas en la Ley N°20.009 ni por las circunstancias que se denuncian en el Oficio de Formulación de Cargos.

III.5. BancoEstado prestó colaboración a la Comisión durante la investigación

Finalmente, el artículo 38 N°8 de la Ley establece como circunstancia que debe ser considerada para imponer sanciones “La colaboración que éste [el infractor] haya prestado a la Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción”. La colaboración que BancoEstado ha prestado a esta Comisión durante la investigación se desprende de dos circunstancias:

En primer lugar, nuestra representada dio respuesta oportuna a todas las solicitudes de información dirigidas por esta Comisión durante el proceso de investigación: (i) por presentación de 2 de mayo de 2022 dio respuesta al Oficio



Reservado UI N°447/2022; (ii) por presentación de 10 de junio de 2022 dio respuesta al Oficio Reservado UI N°611/2022; y (iii) por presentación de 18 de julio de 2022 dio respuesta al Oficio Reservado UI N°782/2022.

En segundo lugar, y como señalamos supra en §III.1, BancoEstado reconoce los hechos en los cuales se funda el oficio de formulación de cargos, sin perjuicio de no compartir los efectos jurídicos que esta Comisión busca desprender de ellos.

Gracias a esta colaboración de BancoEstado, el presente procedimiento sancionatorio ha sido expedito y sin dilaciones, lo que permitirá una rápida resolución por parte de esta Comisión.

Todas estas circunstancias determinan que BancoEstado debiera ser absuelto de los cargos formulados; y, en subsidio, que debiera aplicarse la mínima sanción establecida en la Ley, es decir, la censura establecida en su artículo 36 N°1, o aquella sanción que esta Comisión determine conforme a derecho y a los hechos expuestos en esta presentación”.

2. Presentación de fecha 1 de diciembre de 2022.

1. Sobre el Informe Final de Investigación

En el Informe Final de Investigación el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión expone su opinión fundada sobre los cargos formulados, considerando las alegaciones expuestas por BancoEstado en su escrito de descargos.

Luego de señalar que BancoEstado no controvertió los hechos que fundamentan los cargos formulados 1 (1 Informe Final de Investigación, párrafo 24.), analiza cada una de las defensas expuestas por esta parte, las que ameritan que nuestra representada sea absuelta de los cargos formulados o, en subsidio, se le aplique la mínima sanción procedente.

En primer lugar, hacemos presente a este Consejo que el reconocimiento de los hechos por parte de nuestra representada en ningún caso importa el reconocimiento de algún tipo de responsabilidad. Todo lo contrario, BancoEstado ha señalado enfáticamente en este proceso que debe ser absuelta de los cargos formulados o, en subsidio, se le debe aplicar la mínima sanción que corresponda conforme a la ley.



Finalmente, el Informe Final de Investigación termina concluyendo:

“En atención a los hechos expuestos, a las argumentaciones y a los medios de prueba incorporados en el expediente administrativo, este Fiscal es de la opinión que BANCO ESTADO infringió de forma grave y reiterada la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N° 20.009, en relación con lo establecido en el artículo 19 de la LGB; como asimismo, no cumplió con las instrucciones impartidas por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189 de fecha 07 de diciembre de 2020, en relación a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°20.009, toda vez que excedió el plazo de 15 días hábiles para realizar la publicación en su sitio electrónico institucional de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, a los montos involucrados y los plazos en que ha dado respuesta, correspondiente al segundo semestre del año 2021.

En consecuencia, en el curso del presente procedimiento administrativo sancionatorio se han corroborado los cargos formulados y, en opinión de este Fiscal, corresponde que BANCO ESTADO sea sancionado” 2 (2 Informe Final de Investigación, pp. 10-11).

Sin embargo, en la respetuosa opinión de esta parte, el Informe Final de Investigación incurre en graves errores, por lo que sus conclusiones no deben ser consideradas por este Consejo al momento de resolver el presente procedimiento de cargos.

II. El mérito del proceso determina que BancoEstado deba ser absuelta de los cargos formulados o, cuando menos, se le aplique la mínima sanción

II.1. La conducta de BancoEstado no puede ser catalogada de grave, por lo que necesariamente debe absolvérsele de todo cargo

En nuestro escrito de descargos sostuvimos que la conducta reprochada a BancoEstado en ningún caso puede ser calificada de grave, toda vez que se basó en una interpretación legítima y de buena fe de la Ley N°20.009 y a que los montos reclamados fueron restituidos a sus clientes 3 (3 Escrito de descargos, pp. 4-7.).

Sin embargo, en el Informe Final de Investigación, el Fiscal de la Unidad de Investigación desestimó esta defensa de BancoEstado, señalando:



“27. A este respecto [la gravedad de la conducta], de conformidad a lo dispuesto en el artículo 38 del DL 3.538, la Gravedad de la Conducta constituye un elemento que debe ser tomado en consideración por el Consejo de la Comisión a efectos de determinar el rango y monto específico de la multa óptima a aplicar, más dicha circunstancia- en el evento que el Consejo estime que concurre respecto de la conducta reprochada- no obsta a que los hechos materia de cargos deban ser por esa sola circunstancia quedar exentos de sanción...”

29. En otro orden de razonamiento, Banco Estado deduce la falta de gravedad de su conducta del hecho de haber basado su actuar en una interpretación legítima y de buena fe de la normativa aplicable y haber restituido los montos una vez que se presentaron cargos (...).

31. Es del caso señalar que, los pronunciamientos de los tribunales superiores de justicia a que se refiere Banco Estado son relativos a Recursos de Protección, los cuales tienen la limitación propia y evidente de la naturaleza de la acción respecto de la cual se pronuncia (...).

33. Por lo demás, las decisiones de los tribunales de justicia en sede de recurso de protección tampoco son uniformes en cuanto a eximir de responsabilidad al Banco por la aplicación de la Ley N° 20.009 existiendo también casos en que se considera como arbitrario e ilegal su actuar al no aplicar las disposiciones de la normativa en cuestión” 4 (4 Informe Final de Investigación, pp. 8-9.).

En primer lugar, el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación señala que la ausencia de gravedad en la conducta de BancoEstado en ningún caso podría ser un elemento que amerite que nuestra representada quede exenta de sanción.

Sin embargo, en la respetuosa opinión de esta parte, tal aserto expuesto en el Informe Final de Investigación proviene de una errada comprensión de cuál es el cargo que se le ha cursado a nuestra representada.

En el Oficio Reservado UI N°988/2022 en el que se formulan los cargos que motivan este procedimiento sancionatorio (“Oficio de Formulación de Cargos”) se imputa a BancoEstado una “Infracción grave y reiterada de la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del presente Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo artículo [sic] 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N° 20.009, en relación a lo establecido en el artículo 19 de la LGB” 5 (5 Oficio de Formulación de Cargos, p.7. Énfasis agregados. En adelante, a menos que se señale lo contrario, todos los énfasis han sido agregados).



Es decir, conforme a la imputación efectuada por el propio Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación en el Oficio de Formulación de Cargos, la gravedad y la reiteración de la supuesta infracción son elementos constituyentes del cargo imputado por lo que, en caso de que ambos elementos no logren establecerse en el presente procedimiento sancionatorio, necesariamente deberá absolverse a BancoEstado.

Lo anterior deriva de un principio mínimo de justicia procedimental, a saber, el principio de congruencia, el que también es aplicable a la Administración del Estado en procesos sancionatorios como el de autos. Sobre el particular, nuestra Excma. Corte Suprema ha señalado:

“Que el principio de la congruencia aplicable a los procedimientos administrativos, persigue que éstos se ciñan al principio de juridicidad, que a su vez, lleva implícitos los de racionalidad con que deben actuar los órganos de la Administración, los que deben observarse en todo procedimiento administrativo, toda vez que las facultades que la ley le otorga a la administración no pueden ejercerse de manera arbitraria ni discriminatoria” 6 (6 Excma. Corte Suprema, sentencia de 20 de mayo de 2015, Rol de Ingreso N°29.714-2014.).

En este mismo sentido, la misma Corte Suprema ha resuelto que:

“El principio de congruencia se basa en diversos fundamentos, ámbitos de aplicación y objetivos. Primeramente, busca vincular a las partes y al juez al debate y, por tanto, conspira en su contra la falta del necesario encadenamiento de los actos que lo conforman, a los que pretende dotar de eficacia. Así, se trata de un principio que enlaza la pretensión, la oposición, la prueba, la sentencia y los recursos, al mismo tiempo que cautela la conformidad que debe existir entre todos los actos del procedimiento que componen el proceso (...)

Séptimo: Que, respecto a los efectos que genera la transgresión de la congruencia, aquéllos se sitúan en la teoría de la nulidad procesal, que permite invalidar los actos que la contravienen. Según lo reflexionado en los motivos precedentes, una sentencia deviene en incongruente en caso que su parte resolutive otorgue más de lo pedido por el demandante o no otorgue lo solicitado, excediendo la oposición del demandado o, lo que es lo mismo, se produce el señalado defecto si el fallo no resuelve los puntos objeto de la litis o se extiende a punto que no fueron sometidos a decisión del tribunal” 7 (7 Excma. Corte Suprema, sentencia de 15 de abril de 2020, Rol de Ingreso N°29.002-2019).

En este procedimiento sancionatorio, el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión sometió a conocimiento y resolución de este Consejo la existencia de una supuesta infracción grave y reiterada de las normas contenidas en la Ley N°20.009. No la mera infracción de estas normas.



Así, en caso de que no se acredite la gravedad de la infracción por parte de BancoEstado y su reiteración, este Consejo se encontraría vedado de sancionar a BancoEstado, toda vez que se pronunciaría sobre una infracción diferente a la imputada en el Oficio de Formulación de Cargos, transgrediendo con ello el principio de congruencia que es aplicable a este procedimiento sancionatorio.

Todo lo anterior, sin perjuicio que de conformidad a la Ley N°21.000, la gravedad de la conducta es uno de los elementos que debe valorar este Consejo a la hora de imponer sanción, pero únicamente en caso de que se verifique la infracción imputada el momento de formular cargos.

Pues bien, precisamente en el caso de autos, la conducta de BancoEstado no puede ser catalogada de grave, por lo que este Consejo, en virtud del citado principio de congruencia, debe absolver a nuestra representada de los cargos formulados.

Conforme ha sostenido este Consejo con anterioridad, se entiende que una infracción reviste el carácter de grave cuando:

- *Existe una transgresión “manifiesta” a la normativa (Resolución Exenta N°5265 de 19 de agosto de 2022 8 (8 “En cuanto a la gravedad, la conducta ha de estimarse grave, atendido que da cuenta de una infracción manifiesta a las normas que regulan la asesoría a que están obligados los corredores de seguros, que implicó en este caso, un incumplimiento reiterado de las obligaciones que impone el D.S. N°1.055 de 2012 del ministerio de Hacienda, de asistir a los asegurados al momento de requerir la terminación del contrato de seguro y la devolución de la prima a que tienen derecho”); Resolución Exenta N°3093 de 18 de mayo de 2022 9 (9 “En cuanto a la gravedad de las infracciones imputadas, la conducta ha de estimarse grave, atendido que da cuenta de una infracción manifiesta a las regulaciones de la Ley N°18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero, la cual ha sido reconocida por el infractor y que comprendió el cobro en exceso de intereses por sobre la TMC, lo que afecta los intereses de los deudores que la norma busca proteger. Sin perjuicio de lo anterior, debe considerarse que los montos cobrados indebidamente fueron restituidos con los intereses y reajustes que dispone la ley”));*

- *El volumen de las operaciones en cuestión es “altísimo” (Resolución Exenta N°5099 de 11 de agosto de 2022 10 (10 “La Investigada incumplió su obligación de informar las pólizas que emitió para garantizar la actividad de 351 corredores de seguros, exigida por la Circular 1584. Se trata, por tanto, de un caso en que el volumen de pólizas no informadas dentro de plazo resulta altísimo”));* y

- *Se ha puesto en riesgo al público, al mercado o la solvencia y estabilidad del sistema financiero (Resolución Exenta N°4949 de 4 de agosto de 2022 11 (11 “Considerando la circunstancia de haber reconocido y no controvertido las infracciones*



imputadas, y los hechos acreditados durante el procedimiento sancionatorio, cabe precisar que, en la especie, el incumplimiento de que se trata resulta grave, toda vez que, constituye una infracción a la normativa contenida en el artículo 83 de la Ley General de Bancos y en el Capítulo 12- 15, 'Normas sobre créditos hacia el exterior, artículo 83 de la Ley General de Bancos' de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Comisión, reglas que pretenden cautelar la solvencia y estabilidad de las instituciones a las que resulta aplicable, con el objeto de permitirles dar cumplimiento a sus obligaciones con sus clientes, y por otra parte, es justamente una obligación del Banco, adoptar todas las medidas para remediar los incumplimientos regulatorios y ajustarse al marco normativo vigente. En relación con lo anterior, también debe hacerse presente que, si bien en la especie no se constató que producto del incumplimiento detectado se haya afectado al público o al mercado, la infracción de que se trata puede importar un riesgo para ambos, al referirse, por una parte, a un incumplimiento de normas cuyo objeto es permitir el cumplimiento de las obligaciones del Banco con sus clientes, y por otra, importa que el Banco en el lapso indicado, operó vulnerando la normativa aplicable").

Ninguna de estas hipótesis se verifica en el caso que se ha sometido a conocimiento de este Consejo, por los siguientes motivos:

(i) No existe una transgresión manifiesta a la normativa –en este caso, a la Ley N°20.009– toda vez que (a) el retraso en el pago de las sumas reclamadas por sus clientes se debió a una interpretación legítima de la ley que deriva de abundante jurisprudencia pronunciada por nuestros Tribunales Superiores de Justicia; y (b) no existe un incumplimiento o transgresión a la normativa, solamente un cumplimiento tardío de ésta, a tal punto que ello es reconocido en el Informe Final de investigación, conforme señalaremos infra.

(ii) El volumen de operaciones no es "altísimo". Muy por el contrario, la cantidad de operaciones objetadas –488– es ínfima considerando la cantidad de clientes que tiene el Banco, más de 14 millones, y el promedio de transacciones mensuales que realizan los clientes de BancoEstado, el que asciende a más de 700 millones.

Pero no solo eso. Debemos considerar que el período en el que se verificaron las 488 operaciones que sirven de base a los cargos formulados se extiende de septiembre de 2020 a abril de 2022, es decir, 20 meses. Conforme a ello, se trataría de un promedio de 24,4 operaciones reclamadas y reembolsadas tardíamente por mes, equivalente a un 0,0000034% de las operaciones mensuales que efectúan los clientes de BancoEstado.

(iii) No se ha puesto en riesgo al público, al mercado o la solvencia y estabilidad del sistema financiero. Tal como hemos señalado y acreditado en el curso de este procedimiento, particularmente a través de las cartolas acompañadas en nuestra presentación de 27 de octubre de 2022, en los 488 casos que son denunciados en el Oficio de Formulación de Cargos se pagaron ajustes, intereses y comisiones, por lo que no hubo riesgo ni



daño alguno para el público. Tampoco existen razones para considerar que se haya puesto en riesgo al mercado o a la solvencia y estabilidad del sistema financiero.

En segundo lugar, el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación señala que los pronunciamientos de los Tribunales Superiores de Justicia que avalan la interpretación efectuada por BancoEstado y que determinaron el retraso en la restitución de las sumas reclamadas como fraude no son fundamento suficiente para entender que la conducta de nuestra representada no ha sido grave.

Para ello, señala que (i) los efectos de un fallo dictado en el marco de un recurso de protección son limitados; y (ii) existirían otros fallos que van contra la interpretación de la Ley N°20.009 que BancoEstado legítimamente ha sostenido.

Hacemos presente a este Consejo que, en la respetuosa opinión de esta parte, los argumentos dados por el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación no sirven para determinar la gravedad de la conducta de nuestra representada, por las siguientes razones

(i) Porque en nuestro país, salvo contadas excepciones –como lo serían las sentencias dictadas en el marco de un procedimiento para la protección del interés colectivo de los consumidores– las sentencias tienen efectos relativos.

Pero dicho efecto relativo dice relación con la exigibilidad que tiene la sentencia, la que se limita únicamente a quienes fueron parte en juicio.

Sin embargo, la interpretación de BancoEstado se sustentó en la doctrina emanada de las decisiones de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, las que se han encargado de esclarecer las lagunas existentes en la Ley N°20.009. Este ha sido el único elemento que nuestra representada ha podido tener a la vista a la hora de determinar cuál es realmente el campo de aplicación de la referida ley.

Así, pese a que las sentencias dictadas por los tribunales de nuestro país tienen efecto relativo, lo cierto es que la interpretación subyacente a dichas sentencias tiene el efecto de fijar criterios para que los justiciados y los operadores jurídicos puedan ajustar su comportamiento.

Lo anterior es de toda lógica, ya que, en caso de que BancoEstado no considere las sentencias dictadas por los Tribunales Superiores de Justicia, en muchas ocasiones arriesgaría su responsabilidad e incluso, sus directores arriesgarían su responsabilidad personal en los casos que ello fuere procedente.

(ii) Porque si bien existen casos en que no se ha dado razón a la interpretación que BancoEstado ha efectuado a la Ley N°20.009, una



abrumadora cantidad de casos se han resuelto conforme a la interpretación que justificó que BancoEstado no pagase dentro de plazo los 488 casos que motivan este procedimiento de cargos. Solamente para ejemplificar, en el otrosí de nuestro escrito de descargos acompañamos 23 sentencias dictadas por diferentes Cortes de Apelaciones del país y por la Excm. Corte Suprema, las que avalan la postura de nuestra representada.

En los otros casos, es decir, aquellos en que los tribunales han fallado en contra de la interpretación del BancoEstado, nuestra representada ha dado cumplimiento a dichas sentencias de forma rápida y expedita.

II.2. La conducta que se imputa a BancoEstado tampoco ha sido reiterada

A su vez, no puede configurarse el cargo imputado por el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación, toda vez que la conducta de BancoEstado en ningún caso ha sido reiterada, por lo que, conforme a lo señalado supra, corresponde que nuestra representada sea absuelta de todo cargo. Lo anterior, por dos razones:

Primero, porque se imputa la infracción a una misma obligación que emana de una misma norma jurídica, a saber, la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4° de la Ley N°20.009. Es decir, la infracción sería solamente una.

Segundo, porque como hemos señalado a lo largo de todo este procedimiento sancionatorio, los 488 casos que denuncia el Oficio de Formulación de Cargos responden a una interpretación efectuada de buena fe por BancoEstado de la Ley N°20.009 conforme a las sentencias dictadas por nuestros Tribunales Superiores de Justicia.

En realidad, lo que se reprocha por parte del Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación es el criterio adoptado por BancoEstado –sustentada en una interpretación legítima de la norma– que derivó en los 488 casos que sirvieron de base para formular cargo. En otras palabras, lo reprochado es solamente un acto.

Por lo anterior, estamos frente a un solo acto, que se tradujo finalmente en 488 casos, por lo que no puede tenerse como una conducta reiterada. Ello, a su vez, determina que el cargo formulado en el Oficio de Formulación de cargos –y que en virtud del principio de congruencia limita la competencia de este Consejo a la hora de resolver este procedimiento sancionatorio– no se configura en la especie, por lo que BancoEstado debe ser absuelta de toda responsabilidad.

II.3. No existe “renuencia” por parte de BancoEstado a cumplir la Ley N°20.009 – Nuestra representada pagó las sumas defraudadas



En el párrafo 30 del Informe Final de Investigación, se sostiene que BancoEstado estaría renuente 12 (12 “Lo anterior por cuanto su renuencia a devolver los fondos defraudados se basaría en una interpretación de la Ley N°20.009...”) a cumplir la Ley, entendiendo renuencia como la actitud de quien está poco dispuesto a hacer lo que se le dice o manda.

Sin embargo, hacemos presente una vez más a este Consejo que BancoEstado siempre ha cumplido con la Ley N°20.009 e, incluso, en el caso de autos dio “cumplimiento” a la misma respecto de casos en los que entiende, muy justificadamente, que ésta no es aplicable. Ese entendimiento de BancoEstado –apegado a derecho y a lo resuelto por nuestros Tribunales Superiores de Justicia– determinó que se cumpliera con esta obligación, cuando de buena fe nuestra representada estuvo en condiciones de hacerlo.

Lo anterior incluso es reconocido en el Informe Final de Investigación, al señalarse en su párrafo 35: “En un orden similar de ideas, el hecho de que el Banco haya restituido los montos que establece la Ley respecto de las operaciones denunciadas por sus clientes, da cuenta de un cumplimiento tardío de su obligación, cuestión que no puede operar como causal de justificación o exculpación, sin perjuicio de que ello pueda ser analizado por el Consejo como un antecedente adicional y relevante para efectos de determinar la sanción aplicable”.

Esta declaración del propio Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación acredita dos circunstancias de suma relevancia para la resolución que deba tomar este Consejo:

Primero, la renuencia a la que refiere el Informe Final de Investigación no pasa de ser una quimera, toda vez que BancoEstado cumplió con lo establecido en la Ley N°20.009, pese al justificado entendimiento de nuestra representada de que en estos casos no correspondía su aplicación.

Segundo, y más importante, da cuenta de que el primer cargo formulado en contra de nuestra representada, consistente en una “infracción grave y reiterada de la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del presente Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N° 20.009” no es efectivo, toda vez que BancoEstado cumplió –cuando estuvo en condiciones de hacerlo– las obligaciones establecidas en la Ley N°20.009, conforme lo reconoce el propio Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación.



Además, las razones que determinaron que BancoEstado reembolsase las sumas reclamadas en la oportunidad en la que lo hizo son objetivas y del todo razonables.

En efecto, la reforma a la Ley N°20.009 que incorporó la obligación que se reprocha como incumplida por el Fiscal de la Unidad de Investigación –Ley N°21.234– entró en vigor el 29 de mayo de 2020 y supuso una serie de desafíos en diferentes aspectos de carácter tecnológico y operativos, cuya solución no fue inmediata.

A ello debe agregarse el rol especial que cumple BancoEstado en el sistema bancario, cual es permitir el acceso al sistema financiero a un público que, por razones socioeconómicas, antes no estaba bancarizada. Este rol de bancarización de nuestra representada tiene su demostración más conspicua en el desarrollo de la denominada Cuenta Rut, la que permitió el acceso a millones de personas al sistema bancario. Así, actualmente BancoEstado cuenta con más de 14 millones de clientes, y más de un millón de clientes migrantes con Cuenta Rut.

Debido a lo anterior, y precisamente en el período en que entraba en vigor la reforma a la Ley N°20.009, las ayudas sociales otorgadas por la autoridad para apalea las graves consecuencias que la pandemia estaba generando en las familias del país y los montos retirados de las Administradoras de Fondos Previsionales (“AFP”) fueron depositados, en su gran mayoría, en la Cuenta Rut de los clientes de BancoEstado. Respecto de las ayudas sociales, más de 100 millones de pagos asociadas a ellas se realizaron en Cuentas Rut de BancoEstado. Además, más del 70% de los retiros de las AFP fueron depositados en las cuentas de los clientes de nuestra representada.

Lo anterior, como es evidente, supuso un aumento exponencial en el número de transacciones efectuadas por los clientes de nuestra representada, ya que contaban con más fondos para realizarlas. Si en 2019 se realizaban, en promedio, 366 millones de transacciones mensuales, en 2020 se realizaron más de 475 millones; y actualmente ya superan los 700 millones.

Otras circunstancias también determinaron un aumento en la transaccionalidad de los clientes de BancoEstado. Por ejemplo, el lanzamiento de la Cuenta Rut Débito permitió a los clientes de nuestra representada realizar compras en el extranjero, las que en 2021 alcanzaron 45 millones de transacciones por un total aproximado de USD\$625 millones.

Precisamente en este contexto se modifica la Ley N°20.009, dejando espacios abiertos a la interpretación respecto de su campo de aplicación. Por ello, BancoEstado, equilibrando el interés de sus clientes y la mantención de su solvencia, aplicó los criterios establecidos por los Tribunales Superiores de Justicia para determinar el campo de



aplicación de la Ley N°20.009. Esto es un actuar correcto y responsable que en ningún caso puede ser reprochado.

La aplicación de estos criterios motivó al Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) a iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo (“PVC”) respecto de BancoEstado –a través de la Resolución Exenta N°945 de 9 de diciembre de 2021–, en el que precisamente se discutió cuáles operaciones debían ser restituidas en virtud de la modificación a la Ley N°20.009, demostrando la falta de certeza existente a este respecto.

Pese a que BancoEstado realizó todos los esfuerzos para llegar a un acuerdo con el Sernac en el marco del PVC, no se lograron consensuar criterios para determinar cuáles operaciones debían ser reembolsadas y cuáles debían ser rechazadas, por lo que se declaró fracasado el procedimiento por Resolución Exenta N°530 de 15 de junio de 2022.

Comprenderá este Consejo que, durante todo este período, en que no existía certeza del ámbito de aplicación de la Ley N°20.009 –incerteza que continúa hasta hoy–, nuestra representada no se encontraba en condiciones de reembolsar operaciones que, en su mejor entender, no eran susceptibles de reembolsar de conformidad a la ley. Ello también supuso que no se publicara la información referida al número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009 en el plazo dispuesto por la CMF.

Así, queda de manifiesto que, además de no concurrir las infracciones imputadas en el Oficio de Formulación de Cargos, BancoEstado cumplió con la normativa aplicable cuando, de buena fe, estuvo en condiciones de hacerlo.

Sin perjuicio de todo lo anterior, debemos hacer presente que BancoEstado actualmente ha adoptado un criterio amplio para reembolsar operaciones reclamadas de conformidad con la Ley N°20.009.

II.4. BancoEstado no obtuvo ningún beneficio producto de la supuesta e inexistente infracción que se le imputa

Finalmente, debemos hacernos cargo de lo señalado en el párrafo 37 del Informe Final de Investigación, a saber: “Al respecto, pretender que el retardo en la obligación de restituir los recursos que establece la Ley no importe un beneficio para el Banco implica la negación de la naturaleza misma del negocio financiero, en el cual el valor del dinero varía diariamente, como asimismo negar la premisa básica de que los intereses se devengan día a día”.

Esta afirmación del Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación desconoce por completo la prueba aportada oportunamente por BancoEstado en el período de prueba de este proceso sancionatorio.



En efecto, por presentación de 27 de octubre del año en curso, acompañamos 488 cartolas bancarias correspondientes a los clientes que denunciaron como fraudulentas operaciones al Banco y sobre los que versa el presente procedimiento de cargos.

Estas cartolas acreditan irrefutablemente el pago de ajustes, intereses y comisiones a aquellos clientes cuyos fondos fueron restituidos tardíamente. En estas aparecen estos montos pagados bajo la partida “Ajuste favorable reclamo”.

Solamente para graficar esta situación al Consejo, nos permitimos insertar una imagen correspondiente a una de estas cartolas y que acredita el pago de ajustes, intereses y comisiones:



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-983-23-47934-A SGD: 2023010045253*



N° DOCTO		DESCRIPCION	OPC RECEP	CARGOS O BROS	ABONOS O DEPOSITOS	FECHA	SALDO
- TOTALES -							
RETENCIONES							
1 DIA		MAS DE 1 DIA		VARIABLE		TOTAL	
SALDO DE LA CUENTA							
SALDO CONTABLE		SALDO DISPONIBLE CUENTA		SALDO DISPONIBLE L. CREDITO		SALDO DISPONIBLE TOTAL	

(13 Documento acompañado bajo el N°149 de nuestra presentación de 27 de octubre de 2022.)

En este caso, bajo la partida “Devolución por reclamo”, constan las restituciones de fondos efectuadas por BancoEstado y que corresponden al monto reclamado. A su vez, bajo la partida “Ajuste favorable reclamo” aparecen los montos pagados por BancoEstado al cliente y que corresponden a ajustes, intereses y comisiones.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-983-23-47934-A SGD: 2023010045253

Además, debe considerarse que a aquellos casos que también se encontraban en negociación con el Sernac en el marco del PVC también se les pagó una suma correspondiente al denominado “costo del reclamo”.

De lo anterior queda demostrado fehacientemente que BancoEstado no obtuvo ningún beneficio económico en los 488 casos denunciados en el Oficio de Formulación de Cargos. En todos estos casos se devolvieron las sumas debidamente reajustadas, con los intereses correspondientes y con las comisiones cobradas en su oportunidad.

En virtud de lo expuesto, sostenemos que no existe una infracción grave y reiterada a la normativa que denuncia el Oficio de Formulación de Cargos y, por tanto, corresponde en derecho que este Consejo absuelva a BancoEstado de los cargos formulados por el Sr. Fiscal de la Unidad de Investigación de la CMF o, en subsidio y para el improbable caso que determine que BancoEstado ha incurrido en las infracciones imputadas, se le aplique la mínima sanción”.

IV.2. ANÁLISIS.

IV.2.1. Análisis Cargo: *Infracción grave y reiterada de la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del presente Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N° 20.009, en relación a lo establecido en el artículo 19 de la LGB.*

En primer lugar, cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° incisos 1° y 2° de la Ley N°20.009:

“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.”.



Es decir, los emisores se encuentran obligados a cancelar los cargos o restituir los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas por extravío, robo, hurto o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, *dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo*, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a UF 35.

Asimismo, en caso de que el monto reclamado fuere superior, los emisores se encuentran obligados a cancelar los cargos o proceder a la restitución de los fondos por un valor de UF 35 *en igual plazo que el inciso precedente*; y, en cuanto al monto superior de dicha cifra, debe considerarse que el emisor cuenta con 7 días adicionales para cancelar los cargos, restituir los fondos o ejercer las acciones contempladas en el artículo 5 inciso 3° de la Ley N°20.009.

Finalmente, las cancelaciones o restituciones ya referidas deben realizarse dentro de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo.

En este sentido, el artículo 4° inciso 1° de la Ley N°20.009 sólo exige que el reclamante informe lo siguiente al respectivo emisor:

“...el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento...”.

De este modo, en la medida que se identifique la operación y que ésta sea desconocida en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009, los emisores deben cancelar los cargos o restituir los fondos en los términos y dentro del plazo ya referidos.

De lo anterior, debe concluirse que los emisores no pueden retardar el cumplimiento de la obligación más allá del plazo de 5 días hábiles contados desde que recibió el reclamo.

Finalmente, lo expuesto no obsta a que el emisor pueda ejercer las acciones que establece la ley, en los términos de los artículos 4 inciso final y 5 inciso 3° de la Ley N°20.009.

En segundo lugar, asentado el marco legal que rige a la Investigada y cuyo incumplimiento le fue imputado, cabe determinar si ésta –**BANCO ESTADO**– incumplió de forma grave y reiterada su obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4° de la Ley N°20.009 en los 488 casos objeto del Oficio de Cargos según lo dispone su artículo 5°:



1.) Que, en esta instancia administrativa no existe controversia que la Investigada, en el período comprendido entre septiembre de 2020 y abril de 2022, no canceló los cargos o restituyó los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en los términos de la Ley N°20.009 en los 488 casos materia del Oficio de Cargos, dentro de los cinco días hábiles siguientes contados desde la fecha de los respectivos reclamos.

En este orden de ideas, la defensa de la Investigada reconoció en sus Descargos que:

“Previo a señalar las razones por las que, en la respetuosa opinión de esta parte, se debe absolver y, en subsidio, aplicar la mínima sanción a BancoEstado, consideramos necesario exponer las razones por las que nuestra representada restituyó los montos reclamados a los 488 clientes que son objeto del Oficio de Formulación de Cargos con posterioridad a los cinco días hábiles de que éstos efectuaron el reclamo, las que determinan, a su vez, que la publicación de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, se haya realizado con posterioridad al plazo instruido por vuestra Comisión”.

En el mismo sentido, el Fiscal sostuvo en el Oficio de Cargos que:

“En el período comprendido entre septiembre del año 2020 y abril del año 2022, Banco Estado no canceló ni restituyó los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas por montos iguales o inferiores a 35 Unidades de Fomento, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación del respectivo reclamo, respecto de, a lo menos, 488 clientes identificados en el anexo del Oficio Reservado UI N° 988/2022”.

Lo anterior, implica que la Investigada infringió reiteradamente su obligación contemplada en el artículo 5° de la Ley N°20.009, pues no canceló los cargos o restituyó los fondos en 488 casos en el período comprendido entre septiembre de 2020 y abril de 2022.

2.) Que, asimismo, del examen del Anexo del Oficio de Cargos, aparece que la Investigada retardó meses en cancelar los cargos o restituir los respectivos fondos en relación con los 488 reclamos del caso de marras, en circunstancias tales que, se trata de un deber que debe operar a más tardar dentro de 5 días hábiles contados del reclamo. Conforme a lo anterior, debe concluirse que la Investigada excedió con creces el plazo legal para así hacerlo.

A este respecto, vale recordar que si el usuario deduce reclamo en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009 -esto es, desconociendo la operación realizada a través de una tarjeta de pago o mediante transacción electrónica-, el emisor debe proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos hasta por la



suma de UF 35 dentro de 5 días hábiles contados del reclamo; y, respecto de la diferencia, proceder a su pago o cancelación, o bien, iniciar las acciones legales correspondientes, según corresponda, en el plazo que establece la Ley.

En este orden de ideas, la sola circunstancia que la respectiva cancelación o restitución se haya realizado con meses de retraso desde que se formuló el reclamo implica que, en la especie, la Investigada desconoció la naturaleza de la obligación contemplada en el artículo 5 de la Ley N°20.009, puesto que dilató con creces la época de su cumplimiento, entorpeciendo de ese modo que los usuarios recibieran los respectivos fondos en tiempo y forma.

3.) Que, adicionalmente, agrava lo anterior, la circunstancia conforme a la cual, la Investigada, tras recibir los reclamos que fundan esta instancia administrativa, no dio curso a las respectivas cancelaciones o restituciones en plazo legal, desconociendo también de esa forma la naturaleza de su obligación.

En este sentido, y conforme a los Descargos evacuados, la Investigada reconoció que no dio curso a los reclamos en el siguiente tenor:

*“...tal como se explicó supra, BancoEstado, haciendo interpretación de la Ley N°20.009 y teniendo presente lo resuelto en diferentes oportunidades por los tribunales superiores de justicia consideró, de buena fe, que **no correspondía restitución en los 488 casos que se señalan en el Oficio de Formulación de Cargos...**”.*

A mayor abundamiento, la Investigada reconoció que solo realizó las respectivas cancelaciones y restituciones cuando así fue requerida por esta Comisión, en 429 casos:

“A 429 clientes se les restituyeron los montos asociados a las operaciones reclamadas luego de que vuestra Comisión remitiera a BancoEstado el Oficio Reservado UI N°447/2022 de 29 de abril de 2022. En efecto, en estos casos las restituciones se efectuaron los días 19 y 20 de mayo de 2022, es decir, antes de que BancoEstado diera respuesta al referido Oficio Reservado.

Entonces, BancoEstado restituyó las sumas reclamadas de buena fe, a fin de ajustarse a los requerimientos de las autoridades y no recibir un reproche, pese a no compartir la interpretación hecha por éstas de la disposiciones de la Ley N°20.009, y de considerar que, en todos los casos que nos ocupan, la Ley 20.009 no es aplicable, ...”.

Es decir, en la especie, la Investigada desconoció la naturaleza de su obligación contemplada en el artículo 5 de la Ley N°20.009, pues no dio curso



a las respectivas cancelaciones o restituciones, dentro del plazo legal, afectando de ese modo los intereses de los usuarios.

En definitiva, los emisores deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que se reprocha a esa entidad no ejecutar en plazo legal, la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos hasta de UF 35, en los términos del artículo 5° de la Ley N°20.009.

4.) Que, no obstante, lo anteriormente razonado, la Investigada sostiene que debe ser absuelta, o bien, aplicársele la mínima sanción contemplada en la Ley, por cuanto:

“i) la conducta de BancoEstado no puede ser calificada como grave; (ii) BancoEstado no ha percibido ningún beneficio económico a raíz de las infracciones que se le imputan; (iii) no se ha causado daño o riesgo al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública ni a los intereses de los que serían perjudicados con la supuesta infracción. Además (iv) BancoEstado no ha sido sancionado previamente por esta Comisión por infracciones a las normas de la Ley N°20.009 ni se le han aplicado sanciones con anterioridad por las mismas circunstancias; y (v) BancoEstado colaboró con esta CMF en el transcurso de la investigación.”.

5.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la conducta no fue grave, pues, la Investigada, legítimamente y de buena fe, hizo una interpretación de la Ley N°20.009 con estricto apego a su texto, determinando que ciertas operaciones reclamadas no eran susceptibles de ser restituidas y, apenas fue reprochada restituyó los montos reclamados, será rechazada, por cuanto en el ámbito regulado del Mercado Financiero el deber que tienen sus actores de conocer los hechos que configuran una infracción en materia bancaria es más exigente y ello porque las entidades fiscalizadas deben conocer la ley y la normativa que las rige como una condición mínima para ejercer dicha actividad.

Asimismo, debe considerarse que el claro tenor del artículo 5° de la Ley N°20.009 descarta cualquier hipótesis de confusión sobre el particular, en cuanto expresamente dispone que los emisores se encuentran obligados a cancelar los cargos o restituir los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas por extravío, robo, hurto o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a UF 35.

Y, en caso de que el monto reclamado fuere superior, los emisores se encuentran obligados a cancelar los cargos o proceder a la restitución de los fondos por un valor de hasta UF 35; y, en cuanto al monto superior de dicha cifra, debe considerarse que el emisor cuenta con 7 días adicionales para cancelar los cargos, restituir los fondos o ejercer las acciones contempladas en el artículo 5 inciso 3° de la Ley N°20.009.



En este sentido, el artículo 4° inciso 1° de la Ley N°20.009 sólo exige que el reclamante informe lo siguiente al respectivo emisor:

“...el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento...”.

De este modo, en la medida que la operación sea desconocida en los términos del artículo 4 de la Ley N°20.009, los emisores deben cancelar los cargos o restituir los fondos en los términos y dentro del plazo ya referidos.

De lo anterior, debe concluirse que los emisores no pueden retardar el cumplimiento de la obligación más allá del plazo de 5 días hábiles contados desde que recibió el reclamo, pues dicha exigencia debe cumplirse en forma irrestricta, dentro del plazo legal.

Finalmente, lo expuesto no obsta a que el emisor pueda ejercer las acciones que establece la ley, en los términos de los artículos 4° inciso final y 5 inciso 3° de la Ley N°20.009.

6.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la conducta no fue grave porque si bien la Investigada reconoce los hechos sobre los cuales se fundamentan los cargos formulados, en la especie sostuvo una interpretación distinta teniendo presente lo resuelto en algunas sentencias judiciales, será rechazada, pues las sentencias judiciales que invoca son ajenas a esta instancia administrativa dado que no se pronuncian sobre ninguno de los reclamos del caso de marras.

En este sentido, debe tenerse presente que, conforme al artículo 3° del Código Civil las sentencias judiciales son sólo obligatorias respecto de la causa en concreto que se pronunció y, por ende, no constituyen lo que se denomina un precedente.

Asimismo, debe considerarse que, conforme a los actos propios de la Investigada, ésta se atuvo a las instrucciones impartidas por esta Comisión en el proceso de fiscalización llevado a cabo en relación con los reclamos del caso de marras, a fin que diera curso a las respectivas cancelaciones o restituciones, sin que dedujera recurso alguno, por lo que no es dable que desconozca dicha circunstancia alegando recién ahora que no correspondía cancelar o restituir, según corresponda, dado que habría mantenido una interpretación distinta.

Por su parte, en cuanto a la alegación complementaria, según la cual si bien las sentencias dictadas por los tribunales de nuestro país tienen efecto relativo, la interpretación subyacente a dichas sentencias podría fijar criterios para



que los justiciados y los operadores jurídicos puedan ajustar su comportamiento, será rechazada, en los mismos términos antes descritos, y considerando que tanto los procedimientos judiciales, como esta instancia administrativa, han de pronunciarse dentro del contexto específico de los casos y antecedentes sometidos a su resolución.

Por consiguiente, debe aclararse que, esta instancia administrativa tiene por único y exclusivo objeto resolver -para el Cargo N°1- si la Investigada cumplió, sin restricciones, su obligación de cancelar los cargos o restituir los fondos respecto de los 488 reclamos formulados en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009 por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, dentro de los 5 días hábiles contados del reclamo hasta por un monto de UF 35 según dispone el artículo 5° del mismo cuerpo legal y, no en cambio, respecto de otros tipos de reclamos ajenos a aquéllos contemplados en el ya citado artículo 4° de la Ley N°20.009.

7.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la conducta no fue grave ya que los hechos infraccionales no habrían ocasionado daño a los clientes, será rechazada, pues, según se ha venido razonando, la Investigada afectó los intereses de los usuarios al no dar curso a las respectivas cancelaciones o restituciones conforme a los reclamos deducidos en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009, y de ese modo alteró el correcto funcionamiento del Mercado Financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, debe considerarse que el daño es una circunstancia que debe analizarse para fijar el *quantum* de la multa aplicable, y no en cambio, para tener por acreditada una infracción al artículo 5° de la Ley N°20.009, por lo que la supuesta falta de daño invocada por la defensa de la Investigada, no es un eximente de responsabilidad.

En este sentido, el artículo 38 del DL N°3538 ordena ponderar “*el daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero*” al momento de determinar la sanción aplicable, lo que implica que la figura infraccional se satisface con la contravención a la norma, sin que sea necesario que se haya irrogado un perjuicio.

8.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la Investigada no percibió beneficios económicos a raíz de los hechos infraccionales y por tanto debe ser absuelta, será rechazada, por cuanto ello no obsta que la Investigada mantuvo a su disposición, las cifras involucradas en el caso de marras por el tiempo que retardó en realizar las respectivas cancelaciones o restituciones, lo que debe considerarse para fijar el *quantum* de la multa que resulta aplicable.

A su vez, en relación con la alegación complementaria, según la cual la Investigada aportó a este Procedimiento Sancionatorio las



cartolas que acreditan el pago de ajustes, intereses y comisiones a aquellos clientes cuyos fondos fueron restituidos tardíamente, será rechazada, pues no logra desvirtuar lo precedentemente razonado, sin perjuicio que sea considerada para determinar el *quantum* de la multa.

Adicionalmente, debe considerarse en este punto que, la Investigada en 429 casos solo canceló los cargos o restituyó los fondos cuando así fue instruido por esta Autoridad de Control.

9.) Que, en cuanto a la alegación según la cual no hubo daños o riesgos causados a los clientes de la Investigada, al correcto funcionamiento del Mercado Financiero o a la fe pública y que por tanto debe ser absuelta, será rechazada, pues la Investigada desconoció la naturaleza de su obligación y, por consiguiente, el derecho de los usuarios, en cuanto a que las cancelaciones o restituciones por operaciones desconocidas con ocasión de extravío, robo, hurto o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, hasta por UF 35 debe operar en forma irrestricta dentro de los 5 días hábiles contados desde que se formuló el reclamo.

En cambio, según ha quedado acreditado en esta instancia administrativa, la Investigada no dio curso a los reclamos formulados en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009, pues dilató con creces el plazo legal para así hacerlo, distorsionando la forma y oportunidad en que debe cumplir con su obligación, en su calidad de entidad bancaria.

10.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la Investigada no ha sido sancionada previamente por esta Comisión por infracciones a la Ley N°20.009 y que por tanto debe ser absuelta, ni tampoco se le han aplicado sanciones con anterioridad por las mismas circunstancias, se rechazará, pues dicha circunstancia no es un eximente de responsabilidad, si no en cambio, uno de los criterios orientadores que ha establecido el legislador a fin de determinar la sanción aplicable de conformidad con el artículo 38 del DL N°3538.

11.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la Investigada prestó colaboración a la Comisión durante la Investigación, será rechazada, dado que se limitó a responder los requerimientos del Fiscal y esta CMF a los que legalmente se encuentra obligada.

13.) Que, en cuanto a la alegación según la cual no existió una transgresión manifiesta a la normativa, el volumen de operaciones no es altísimo, y que no se ha puesto en riesgo al público, al mercado o la solvencia y estabilidad del sistema financiero, será rechazada, pues, conforme a lo razonado precedentemente, las conductas infraccionales acreditadas en esta instancia administrativas revisten el carácter de graves y reiteradas.



En efecto, la Investigada retardó meses en cancelar los cargos o restituir los respectivos fondos en relación con los 488 reclamos del caso de marras, en circunstancias tales que, se trata de un deber que debe operar sin restricciones y a más tardar dentro de 5 días hábiles contados del reclamo y, por tanto, excedió con creces el plazo legal para así hacerlo.

Así, la sola circunstancia que la respectiva cancelación o restitución se haya realizado con meses de retraso desde que se formuló el reclamo, implica que, en la especie, la Investigada desconoció la naturaleza de la obligación contemplada en el artículo 5° de la Ley N°20.009, puesto que dilató con creces la época de su cumplimiento, entorpeciendo de ese modo que los usuarios recibieran los respectivos fondos en tiempo y forma.

En definitiva, los emisores deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que se reprocha a esa entidad no ejecutar en plazo legal la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, en los términos del artículo 5° de la Ley N°20.009.

Conforme a lo anteriormente expuesto, debe concluirse que existe una coherencia lógica y armónica entre los cargos formulados por el Fiscal de la Unidad de Investigación y la sanción finalmente impuesta por este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, pues existe plena coincidencia entre los antecedentes de hecho y los fundamentos de derecho que sustentan el Oficio de Cargos, con aquéllos ponderados por este Consejo y que sirvieron de base para justificar la multa que se resuelve aplicar, especialmente, la gravedad y reiteración de las conductas infraccionales.

14.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la conducta imputada no ha sido reiterada, será rechazada, por cuanto efectivamente -y según ha quedado acreditado- estamos en presencia de reiteración de conductas considerando que la infracción a la obligación de cancelar los cargos o restituir los fondos ocurrió en 488 casos.

En este sentido, la reiteración imputada a la Investigada queda de manifiesto en el hecho de que se trataron de 488 usuarios afectados, en que no se dio curso a sus reclamos formulados en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009 por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, dentro de los 5 días contados del reclamo.

15.) Que, en cuanto a la alegación de que no existe renuencia por parte de la Investigada dado que pagó las sumas defraudadas, será rechazada, pues no logra controvertir que no dio curso a las respectivas cancelaciones o restituciones en



relación con los 488 reclamos que fundan esta instancia administrativa, por el contrario, en esta parte, expresamente reconoce el incumplimiento de su obligación.

En este orden de ideas, y según se ha venido razonando, la actividad bancaria se encuentra especialmente regulada y sus actores deben cumplir con la ley y normativa que los rige, a fin de mitigar los riesgos inherentes a su ejercicio, condición mínima para el desarrollo de tales actividades fiscalizadas por este Órgano. Así, las supuestas eventualidades que la defensa de la Investigada invoca, implican que debió necesariamente implementar medidas para dar curso a los reclamos de la Ley N°20.009, lo que en este caso no hizo, por el contrario, y según se ha reprochado en lo precedente, decidió -de forma grave y reiterada, no cancelar o restituir los cargos o fondos, según corresponda, pasando por alto su obligación legal contemplada en el artículo 5° del cuerpo legal ya citado.

16.) Que, finalmente, cabe hacer presente que la ponderación de cada una de las circunstancias invocadas por la defensa de la Investigada y que fueron objeto de análisis en lo precedente, corresponden a criterios orientadores para fijar el rango y monto específico de la sanción de multa, pero no son eximentes de responsabilidad de las normas cuyo incumplimiento se imputó.

Asimismo, debe considerarse que la determinación del *quantum* de la multa es una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo de la CMF.

De este modo, en el Acápito VI de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones en relación con las circunstancias para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del DL N°3538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio, así como la ponderación de todas las alegaciones y defensas.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los Descargos.

IV.2.2. Análisis Cargo N°2: *Infracción a las instrucciones impartidas por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189 de fecha 07 de diciembre de 2020, en relación a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°20.009, toda vez que excedió el plazo de 15 días hábiles para realizar la publicación en su sitio electrónico institucional de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, a los montos involucrados y los plazos en que ha dado respuesta, correspondiente al segundo semestre del año 2021. .*

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el artículo 1° incisos 2° y 3° del DL N°3538:



“Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.

Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.”.

A su vez, según el artículo 3 N°8 del DL N°3538, la Investigada es una entidad fiscalizada por esta Comisión, por tratarse de una empresa bancaria.

Por su parte, conforme al artículo 5 N°1 del DL N°3538, esta Comisión se encuentra dotada legalmente para impartir instrucciones y dictar órdenes a las entidades fiscalizadas a fin de que cumplan con las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las entidades bancarias y emisoras.

Finalmente, según lo dispuesto en el artículo 36 del DL N°3538, esta Comisión se encuentra facultada para aplicar sanciones a las empresas bancarias sujetas a su fiscalización cuando incumplieren las instrucciones y órdenes que se les imparten.

En este orden de ideas, y en lo pertinente para esta instancia administrativa, el artículo 11 de la Ley N°20.009 impone la siguiente obligación a la Investigada:

“...informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero”.

En este contexto, esta Comisión ha impartido instrucciones para la divulgación de información sobre casos por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, en los sitios electrónicos de los emisores, que se encuentran relacionados con la forma y oportunidad de ésta.



En segundo lugar, asentado el marco legal que rige a la Investigada y cuyo incumplimiento le fue imputado, cabe determinar si ésta –BANCO ESTADO– incumplió las instrucciones impartidas por esta Comisión respecto a publicar en su sitio electrónico el número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones correspondiente al segundo semestre de 2021, dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre:

1.) Que, sobre el particular, no se encuentra controvertido en esta instancia administrativa que esta Comisión, mediante Carta a Gerencia 92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020, instruyó a la Investigada informar en su sitio electrónico, así como a esta Comisión, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009, los montos involucrados y los plazos de respuesta o cumplimiento de sus obligaciones correspondiente al segundo semestre de 2021, dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre.

En efecto, del examen de la Carta a Gerencia 92027189 que “*Define lineamientos para la publicación a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°21.234*”, de fecha 7 de diciembre de 2020 aparece que:

“Como es de su conocimiento, la Ley N°21.234 (en adelante “la Ley”), que regula el régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, y que modificó la Ley N°20.009, entre otros aspectos, dispone que las entidades deben proveer canales o servicios de comunicación para los usuarios, adoptar medidas de seguridad para prevenir los ilícitos, publicar información semestral y además, les prohíbe ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos o siniestros que deban asumir de conformidad a la Ley.

En relación con lo anterior, esta Comisión hizo presente a la institución que Ud. representa, mediante Carta a Gerencia N°92016437 de 28 de mayo de 2020, las directrices generales para abordar la implementación de los nuevos aspectos de la modificación legal y requirió información respecto de las acciones que cada entidad contemplaba llevar a cabo para el debido cumplimiento de la citada legislación.

Dentro de los aspectos señalados en la citada carta, se indicó que la información que las entidades deben divulgar semestralmente, según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley, debía ser publicada sin mediar su instrucción previa, a partir del cierre del semestre respectivo. No obstante, ante diversas consultas recibidas en cuanto a la oportunidad y formato de presentación de la misma, mediante la presente se sugiere emplear el modelo que se adjunta como anexo.

La publicación de tales cifras deberá estar disponible en el sitio web institucional dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre, siguiendo los lineamientos que se indican la ley.



La publicación debe considerar la información referida a cada semestre calendario (enero a junio y julio a diciembre).”.

2.) Que, asimismo, no se encuentra controvertido que la Investigada no dio cumplimiento a la instrucción impartida por esta Comisión referida en lo precedente.

En específico, la divulgación en el sitio electrónico de la Investigada respecto de la información relacionada con el número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009, los montos involucrados y los plazos de respuesta de la entidad correspondiente al segundo semestre de 2021, se realizó fuera del plazo de 15 días hábiles posteriores al cierre del semestre establecido por esta Comisión en su Carta a Gerencia 92027189.

En efecto, del examen de las respuestas a los Oficios Reservados UI N°611/2022 y N°782/2022, aparece que dicha publicación fue realizada recién el día 8 de junio de 2022, excediendo con creces el plazo instruido por esta Comisión para así hacerlo.

3.) Que, sin perjuicio de lo anterior, la defensa de la Investigada sostiene que debe ser absuelta, o bien, aplicársele la mínima sanción contemplada en la Ley, por cuanto:

“A su vez, la existencia de una discusión respecto de los casos cubiertos por la Ley N°20.009 en el contexto del PVC abierto en diciembre de 2021 supuso que la publicación en el sitio web de nuestra representada no se realizara hasta tener certeza de cuál eran las cifras definitivas que correspondía informar. Así, pese a no existir un plazo legal asociado a esta obligación, BancoEstado se vio totalmente imposibilitada de dar cumplimiento a la exigencia formulada por esta CMF de publicar los datos correspondientes al segundo semestre de 2021 dentro de un plazo de 15 días hábiles posteriores al cierre de tal período, pues a esa fecha aún no tenía certeza de cuál era el monto de operaciones que correspondía informar. De este modo, la necesidad de postergar la publicación es razonable y plenamente consistente con los principios de seriedad y de responsabilidad que inspiran el actuar de BancoEstado, ya que la publicación en cuestión se realizó una vez que concluyó la devolución y cierre de la totalidad de los casos bajo análisis.”.

4.) Que, en cuanto a la alegación según la cual la Investigada estuvo imposibilitada de publicar en su sitio electrónico los casos afectados, dado que no tenía certeza de cuál eran las cifras definitivas que correspondía informar, será rechazada, pues ello no constituye un eximente de responsabilidad, por el contrario, se trata de un reconocimiento expreso de la negligencia de la Investigada en orden a determinar los casos que le correspondía informar en su sitio electrónico y, por tanto, del incumplimiento de su obligación.



Agrava lo anterior, la circunstancia conforme a la cual la Investigada, dejó transcurrir con creces la época para el cumplimiento de su obligación, considerando que la determinación del número y naturaleza de casos a informar, dependía de antecedentes que se encontraban en poder del mismo Banco.

En definitiva, las entidades fiscalizadas deben cumplir las órdenes e instrucciones impartidas por esta Comisión, pues éstas tienen por objeto resguardar el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del Mercado Financiero.

Es por ello que, el legislador, a fin de resguardar los intereses públicos comprometidos en el Mercado Financiero, dispuso que el incumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas por esta Comisión pudieran ser objeto de sanciones administrativas, según los artículos 36 y 37 del DL N°3538.

En atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los Descargos.

V. CONCLUSIONES.

1.) Infracción grave y reiterada de la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del presente Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N° 20.009, en relación a lo establecido en el artículo 19 de la LGB.

Como cuestión preliminar, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° incisos 1° y 2° de la Ley N°20.009:

“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.”.



En esta materia, el artículo 4° inciso 1° de la Ley N°20.009 sólo exige que el reclamante informe lo siguiente al respectivo emisor:

“...el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento...”.

De este modo, en la medida que se identifique la operación y que ésta sea desconocida en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009, los emisores deben cancelar los cargos o restituir los fondos en los términos y dentro del plazo ya referidos.

De lo anterior, debe concluirse que los emisores no pueden retardar el cumplimiento de la obligación más allá del plazo de 5 días hábiles contados desde que recibió el reclamo, pues dicha exigencia debe cumplirse en forma irrestricta.

No obstante lo anteriormente expuesto, en la especie, la Investigada infringió reiteradamente su obligación contemplada en el artículo 5° de la Ley N°20.009, pues no canceló los cargos o restituyó los fondos -hasta por un monto de UF 35- dentro de 5 días hábiles contados desde que se formularon los 488 reclamos en los términos del artículo 4° del mismo cuerpo legal por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, en el período comprendido entre septiembre de 2020 y abril de 2022.

En efecto, la Investigada no dio curso a los reclamos, en el plazo establecido para ello, pues dilató con creces el plazo legal para así hacerlo, desnaturalizando y distorsionando de ese modo la forma y oportunidad en que debe cumplir con su obligación.

En definitiva, la Investigada retardó meses en cancelar los cargos o restituir los respectivos fondos en relación con los 488 reclamos del caso de marras, en circunstancias tales que, según se ha venido razonando, se trata de un deber que debe operar a más tardar dentro de 5 días hábiles contados del reclamo y, por tanto, debe concluirse que la Investigada desconoció el carácter irrestricto con el cual deben operar las respectivas cancelaciones o restituciones hasta por un monto de UF 35 en relación a reclamos por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas.

2.) Infracción a las instrucciones impartidas por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189 de fecha 07 de diciembre de 2020, en relación a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°20.009, toda vez que excedió el plazo de 15 días hábiles para realizar la publicación en su sitio electrónico institucional de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, a los montos



involucrados y los plazos en que ha dado respuesta, correspondiente al segundo semestre del año 2021.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el artículo 1 del DL N°3538:

“Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.

Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.”.

A su vez, según el artículo 3 N°8 del DL N°3538, la Investigada es una entidad fiscalizada por esta Comisión, por tratarse de una empresa bancaria.

Por su parte, conforme al artículo 5 N°1 del DL N°3538, esta Comisión se encuentra dotada legalmente para impartir instrucciones y dictar órdenes a las entidades fiscalizadas a fin de que cumplan con las leyes, reglamentos y demás normas que las rigen.

Finalmente, según lo dispuesto en el artículo 36 del DL N°3538, esta Comisión se encuentra facultada para aplicar sanciones a las empresas bancarias sujetas a su fiscalización cuando incumplieren las instrucciones y órdenes que se les imparten.

En este orden de ideas, y en lo pertinente para esta instancia administrativa, el artículo 11 de la Ley N°20.009 impone la siguiente obligación a la Investigada:

“...informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero”.

En este contexto, esta Comisión ha impartido instrucciones para la divulgación de información sobre casos por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas en los sitios electrónicos de los emisores, que se encuentran relacionados con la forma y oportunidad de ésta.



En la especie, esta Comisión, mediante Carta a Gerencia 92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020, instruyó a la Investigada informar en su sitio electrónico, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N°20.009, los montos involucrados y los plazos de respuesta o cumplimiento de sus obligaciones correspondiente al segundo semestre de 2021, dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre.

Sin embargo, dicha publicación fue realizada recién el día 8 de junio de 2022, excediendo con creces el plazo instruido por esta Comisión para así hacerlo, lo que implica que desobedeció la instrucción impartida por esta Autoridad de Control del Mercado Bancario.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **BANCO ESTADO** ha incurrido en la siguiente infracción:

a) Infracción grave y reiterada de la obligación de cancelar o restituir, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009 en, a lo menos, 488 casos identificados en Anexo del presente Oficio de Cargos, según lo dispone el artículo 5 inciso primero y segundo (primera parte) de la Ley N° 20.009, en relación a lo establecido en el artículo 19 de la LGB.

b) Infracción a las instrucciones impartidas por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189 de fecha 07 de diciembre de 2020, en relación a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°20.009, toda vez que excedió el plazo de 15 días hábiles para realizar la publicación en su sitio electrónico institucional de la información referida al número de usuarios afectados por los casos cubiertos por la Ley N°20.009, a los montos involucrados y los plazos en que ha dado respuesta, correspondiente al segundo semestre del año 2021..

2. Que, asimismo, para determinar el monto de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros aplicables a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:



2.1. La gravedad de la conducta:

La Investigada infringió de forma grave y reiterada su deber de cancelar los cargos o restituir los fondos en relación con los 488 reclamos formulados en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009 por extravío, hurto, robo o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, pues, en la especie, no dio curso a tales reclamos dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del respectivo reclamo.

Asimismo, no debe perderse de vista que la Investigada retardó meses en ejecutar las respectivas cancelaciones de los cargos o restituciones de los fondos, lo que implica que excedió con creces el plazo legal para así hacerlo.

Adicionalmente, y tal como lo reconoció la Investigada al evacuar sus Descargos, ésta desconoció la naturaleza de su obligación de cancelar o restituir hasta UF 35, en las operaciones desconocidas por sus usuarios conforme al artículo 5° de la Ley N°20.009, en circunstancias tales que, los bancos deben conocer la normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad, por lo que se reprocha a esa entidad bancaria no ejecutar en plazo legal la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos hasta por un monto de UF 35.

Por su parte, en más de 429 reclamos, la Investigada dio curso a la respectiva cancelación o restitución sólo una vez que dicha situación infraccional fue representada por esta Autoridad de Control, lo que implica que, en la especie, la Investigada entorpeció que los usuarios obtuvieran en tiempo y forma la cancelación o restitución hasta que así fue instruido.

En esta parte, ha de tenerse en consideración que la norma infringida, da cuenta de una especial preocupación del legislador, respecto de la forma en que han de tratarse los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, así como los fraudes en transacciones electrónicas, imponiendo una nueva y expresa obligación a los emisores, con un sentido protector respecto a los usuarios de tales medios, de modo que la infracción, no sólo vulnera una norma legal expresa, sino los intereses de aquellas personas que la norma buscó proteger con especial atención.

Finalmente, ha de estimarse grave la circunstancia que la Investigada haya desobedecido una instrucción directa de este Supervisor, dado que no publicó en su sitio electrónico el número de casos afectados por extravío, hurto, robo o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley N°20.009, dentro del plazo de 15 días hábiles, retardando meses en así hacerlo.

2.2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiere:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-983-23-47934-A SGD: 2023010045253

Sobre el particular, debe considerarse que, si bien la Investigada, tardíamente, canceló los cargos o restituyó los fondos en relación con los reclamos del caso de marras según los antecedentes que aparejó a esta instancia administrativa, no es menos cierto que retardó meses en ejecutar aquello, y en más de 429 casos, solo lo hizo una vez que ello fue instruido por esta Comisión.

En este orden de ideas y, para estos efectos, debe considerarse que la Investigada mantuvo a su disposición las cifras involucradas por el periodo de retardo, montos que, en parte importante, fueron restituidos a instancias de esta Comisión

2.3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:

La Investigada puso en riesgo el correcto funcionamiento del Mercado Financiero, pues, en la especie, obstaculizó que los usuarios obtuvieran las respectivas cancelaciones o restituciones dentro de 5 días de formulado el reclamo en los términos del artículo 4° de la Ley N°20.009 por extravío, hurto, robo o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, impidiendo de ese modo que la cancelación o restitución hasta UF 35 operara en la forma dispuesta en el artículo 5° del mismo cuerpo legal.

En este orden de ideas, los intereses de los usuarios y la confianza depositada por éstos en el correcto funcionamiento de las entidades bancarias y emisoras de tarjetas de pago, fue pasada por alto.

Por último, la desobediencia de la Investigada en relación con las instrucciones impartidas por esta Comisión, alteró la manera en que una entidad bancaria debe comportarse frente a las órdenes que su Fiscalizador le imparte y que tienen por objeto resguardar el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del Mercado Financiero.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada.

2.5. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización:

Revisados los archivos de esta Comisión, se registra la siguiente sanción al Banco del Estado de Chile:

- Resolución Exenta N° 247 de 13 de enero de 2021, multa de UF 500 por infracción al inciso 9° del artículo 154 de la Ley General de Bancos.



2.6. La capacidad económica de los infractores:

De acuerdo con la información contenida en los balances de la Investigada a **noviembre de 2022**, ésta cuenta con un patrimonio total de **\$2.970.412.732.717.-**

2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias:

De acuerdo con la información que consta a en los archivos de esta Comisión, no se registran sanciones previas por infracción a la Ley N°20.009.

2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

En este Procedimiento Sancionatorio no se acreditó una colaboración especial de la Investigada, que no fuera responder los requerimientos de esta Comisión y del Fiscal a los que legalmente se encuentra obligada.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°324, de 26 de enero de 2023**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **4.000.- Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en **los artículos 4, 5 y 11 de la Ley N°20.009, y a las instrucciones impartidas por esta Comisión en la Carta a Gerencia 92027189 de 7 de diciembre de 2020.**

2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

3. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario N° 87.

El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la



Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4. Contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

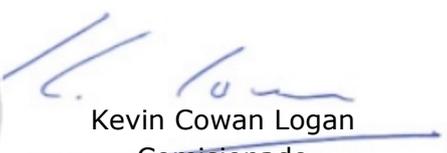



Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero




Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero




Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

