

Puerto Varas, ..... 28/09/2018 .....

Siendo las ..... 17, 10 ..... horas de hoy, notifiqué personalmente a don **Jorge Ffrech-Davis Salvadores**, (apoderado de la querellada y demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.) de la sentencia, dictada en causa **rol N° 8113-2017**.

Lo manuscrito vale.

*Patricia*  
PATRICIA BARRIA OMAJES  
RECEPTOR AD-HOC  
3° Juzgado Policia Local  
Puerto Montt

Puerto Montt, veinticinco de septiembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes comparece don Jaime Barría Gallegos, en representación convencional de doña DORIS DEL CARMEN ANDRADE VERA, trabajadora independiente, ambos domiciliados para estos efectos en Benavente N° 379, piso 3, de esta ciudad, quien deduce querrela infraccional en contra del BANCO SANTANDER CHILE S.A., y de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., ambas sociedades del giro de su denominación y representadas conforme al artículo 50 D de la Ley de Protección al consumidor, por don JORGE PEÑA COLLAO, jefe de sucursal donde se compró el producto, o quien haga las veces de tal, todos domiciliados en calle Varas n° 501 de esta ciudad, por los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: "hace más de 15 años que su representada es cliente del BANCO SANTANDER CHILE S.A., utilizando diversos productos bancarios, en especial cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de créditos bancarias de débito y crédito y en tal contexto le han ofrecidos y ha adquirido productos asociados a los anteriores. Como es usual y a pesar de que es obligación del Banco entregar seguridad en el uso de sus productos, dicha entidad ofrece a sus clientes seguros para proteger el mal uso, uso indebido o uso fraudulento de los productos. En el caso específico de mi representada le fue ofrecido por el Banco el producto denominado seguro "SÚPER FRAUDE FULL", es así como en el mes de enero de 2014 en el banco Santander le fue entregada la póliza a mi mandante, donde se le indica que tienen "el agrado de darle la más cordial bienvenida a Santander Seguros..." felicitándola por su decisión de contratar este seguro ofrecido por la entidad Bancaria. Se trata del seguro que normalmente y en forma insistente ofrecen en la actualidad a través de sus ejecutivos las entidades Bancarias, aparentemente por medio de Compañías relacionadas, pero como un producto de la misma entidad Bancaria, dando a entender que así el cuentacorrentista y titular de tarjetas de crédito queda completamente protegido en los términos de la póliza. La vigencia de la cobertura fue pactada entre el 29 de enero de 2014 y el 28 de enero del 2018, renovables, pagando mi parte la prima mensualmente y la respectiva comisión. La cobertura otorgaba "protección" por el combinado anual de 426 Unidades de Fomento a las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Santander perteneciente al titular asegurado y/o sus adicionales (Nacional e Internacional) para el mal uso de la tarjeta de crédito si como consecuencia de un robo, asalto, hurto, pérdida, extravío, uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta de crédito, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad, el asegurado titular sufre un daño patrimonial con motivo del uso indebido o fraudulento, por parte de un tercero no autorizado, respecto de la tarjeta, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad. En enero del año en curso, existió un aumento el uso de la tarjeta de crédito MasterCard de mi representada, ello debido a gastos en un proyecto de construcción y como de costumbre, mes a mes pagó la cuenta de la tarjeta, notando eso sí un claro aumento en las cuotas, lo que en un primer momento atribuyó a las diversas compras que realizó en una ferretería de esta

ciudad, pero al percatarse que estos cobros eran excesivos acudió al Banco a averiguar de qué se trataba. Para su sorpresa en el mes de abril fue informada y tomó conocimiento en el mismo Banco de 26 avances en efectivo realizados con su tarjeta de crédito Mastercard Gold Lanpass número 5404 7710 1651 8919, avances que ella en ningún momento realizó, totalizando los mismos un monto de \$2.960.000, a pesar de que jamás realizaba avances de su tarjeta de crédito. Desde ya se hace presente que dichos avances o giros en efectivo no fueron realizados por su mandante, quien en todo momento ha mantenido un saldo positivo de a lo menos 1.000.000.- en su Cuenta Corriente del mismo Banco Santander, resultando absurdo que efectué giros por los que la entidad bancaria cobra intereses, sin tener necesidad de ello. La querellante y demandante, se vio en la obligación de bloquear su tarjeta de crédito Mastercard el 17 de abril del año en curso formulando el respectivo reclamo de protección Bancaria solicitando que se haga efectivo el seguro contratado desde el 29 de enero del año 2014, reclamo del que tuvo respuesta el 20 de mayo del año en curso en la que se indica que no se restituirá el monto defraudado por "no tener patrón de fraude" ya que las transacciones reclamadas fueron efectuados con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración del plástico. Cabe tener presente que el incumplimiento contractual se produce en la negativa del cumplimiento del contrato respecto del consumidor, es decir, cuando el 20 de mayo se emite el informe y es comunicada por la parte demandada la negativa al cumplimiento del contrato por parte del proveedor del servicio. Las razones esgrimidas nada tienen que ver con el contrato de seguro, pues implican una mirada parcializada de la cobertura contratada. Se dice que la cobertura es por Falsificación y/o adulteración física de la tarjeta y que en este caso no existe "patrón de fraude". Lo anterior implica desconocer lo expresamente pactado en el contrato, especialmente en cuanto a que se contrató el seguro para lo señalado por la demandada, pero igualmente comprendía el mal uso de la tarjeta de crédito en situaciones tales como pérdida, extravío, uso malicioso, en los que el asegurado titular sufre un daño patrimonial con motivo del uso indebido por parte de un tercero no autorizado, respecto de la tarjeta, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad. Es decir, mucho más allá de la cobertura a que se refiere la negativa en el cumplimiento del contrato. En consecuencia, lo informado por la Compañía, la negativa de 20 de mayo de 2017, en cumplir con la cobertura del seguro, constituye un claro incumplimiento, ya que las características del seguro van más allá de las razones de negativa en el cumplimiento. Abarcan incluso el uso indebido por parte de un tercero no autorizado. Aun cuando no se descarta, no es necesario un fraude, basta con el uso indebido por parte de un tercero no autorizado, lo que en este caso se da, pues alguien, que mi parte desconoce usó la tarjeta bancaria y causó perjuicio patrimonial a mi mandante.

Adicionamos igualmente, que el modo de operar en los fraudes de tarjetas, ocurre generalmente sin ninguna adulteración física y obteniendo la clave secreta. De manera que si razonamos como lo hace la entidad bancaria no existiría ningún caso en que los consumidores de tarjeta de crédito sean víctima de estos ilícitos. Pero insistimos, aún sin el patrón de fraude,

procede que se cumpla la cobertura y ha existido infracción, pues se pactó expresamente cobertura por el uso indebido por parte de un tercero no autorizado. Infringiéndose con ello los artículos el artículo 3 letra E, y también en los artículo 12, 13, 23 de la ley 19.496, solicitando que se acoja la querella infraccional y condenándola al pago máximo de las multas establecidas en la ley, y al pago de las costas de la causa.

A fojas 7 y siguientes comparece don Jaime Barría Gallegos, en representación convencional de doña Doris del Carmen Andrade Vera, trabajadora independiente, ambos domiciliados para estos efectos en Benavente N° 379, piso 3, de esta ciudad, quien deduce demanda civil en contra del Banco Santander Chile S.A., y de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., ambas sociedades del giro de su denominación y representadas conforme al artículo 50 D de la Ley de Protección al consumidor, por don Jorge Peña Collao, jefe de sucursal donde se compró el producto, o quien haga las veces de tal, todos domiciliados en calle Varas n° 501 de esta ciudad, por los fundamentos de hecho y derecho que se exponen, y que por economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos de lo anteriormente expuesto solicitan se obligue a la contraria a la indemnización de perjuicios en lo relacionado a daño moral la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), o el monto que se determine según el mérito de autos. En lo que respecta al daño emergente la suma asciende a \$2.960.000.- (dos millones novecientos sesenta mil pesos).

A fojas 14 a 33, rola estado de cuenta de la Mastercard de enero a mayo.

A fojas 34 a 46, rola póliza de seguro.

A fojas 47 a 52, rola informe de liquidación seguro 42576, negativa al pago de los liquidadores entregada por los demandados, cuando informan que no cumplirán con el contrato.

A fojas 53 a 56, rola copia autorizada con firma electrónica del mandato judicial donde doña Doris Andrade Vera, a don Jaime Barría Gallegos, y otros.

A fojas 59 a 64, rola copia de escritura pública de mandato judicial que acredita la personería de don Emerson González Subiabre, para actuar en representación de Banco Santander Chile S.A.

A fojas 65 a 67, rola presentación de la parte querellada y demandada Banco Santander Chile S.A., que opone excepción dilatoria.

A fojas 68 a 75, rola presentación que opone excepción dilatoria de incompetencia del tribunal, por parte querellada y demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., representada por su abogado Nicolás Canales Pastuszyk Von Poetsch.

A fojas 76 y 77, rola acta de comparendo que fue suspendida en tanto se resuelva el incidente.

A fojas 78 a 84, la querellante y demandante evacua traslado de excepción de incompetencia y excepción de ineptitud del libelo.

A fojas 85 rola resolución del tribunal que rechaza la excepción de ineptitud del libelo, sin costas.

A fojas 89 a 93, rola resolución del tribunal respecto de excepción de incompetencia, no dando lugar a ello.

A fojas 98 se fija fecha para audiencia de comparendo, conciliación y prueba.

A fojas 102 rola lista de testigo de la querellante y demandante.

A fojas 103 a 116 rola copia simple de las condiciones particulares de la póliza de seguro N° 5100670354, emitida por Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

A fojas 117 a 137 rola copia simple de las condiciones generales depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros.

A fojas 138 a 143 rola copia simple del informe de liquidación de fecha 20/05/2017, emitido por FGR S.A.

A fojas 144 rola carta de fecha 27 de junio de 2017, por medio de la cual la demandante impugnó el informe de liquidación.

A fojas 145 a 146 rola carta de fecha 06 de junio de 2017, de doña Karen Yáñez Donoso, Jefa de Aérea de Seguros Masivos de FGR S.A. dirigida a doña Doris del Carmen Andrade Vera, relativa al siniestro N° 3740072.

A fojas 147 a 148 rola, Certificado emitido por Banco Santander, donde constan los avances efectivos realizados con la tarjeta de crédito N° 5404 7710 1651 8919.

A fojas 149 rola respuesta de impugnación siniestro N° 3740072, póliza 5100670354, Súper Seguro Fraude Full.

A fojas 150 rola, consulta de movimientos de fecha 18 de agosto de 2017, respecto de la cuenta 32053858.

A fojas 151 y siguientes, rola informe de liquidación 42576 de Zurich Santander Seguros Generales Chile, respecto del siniestro N° 374072 de protección bancaria.

A fojas 156 y siguientes comparece don EMERSON GONZÁLEZ SUBIABRE, abogado, por el Banco Santander-Chile, querellado y demandado civil, quien viene en contestar querella y demanda civil en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen, no existe infracción a la ley del consumidor, puesto que simplemente se aplicaron los protocolos usuales al caso.-

La querellante señala en su libelo, que desde el año 2014 tiene contratado un seguro Súper Fraude Full con el Banco Santander-Chile, para protegerla de daños patrimoniales derivados del mal uso, uso indebido, o bien uso fraudulento de los productos bancarios que ha contratado. Refiere en tal sentido que en el mes de abril de 2017, tomó conocimiento de 26 avances en efectivo realizadas con su tarjeta de crédito Mastercard Gold Lanpass, por un monto total de \$2.960.000.- todos movimientos que dice no haber realizado jamás.

Ante ello, la querellante reclama mediante el formulario respectivo de protección bancaria, que se haga efectivo el seguro contratado; reclamo que tuvo respuesta el 20 de mayo de este año, donde se le indicó que no se restituirá el monto indicado por "no tener patrón de

fraude", ya que las transacciones reclamadas fueron efectuadas con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración de plástico.- En base a esto último, la contraparte señala que existe un incumplimiento contractual, en la medida que existe una negativa a cumplir con los términos pactados del seguro respecto del consumidor, puesto que la querellante refiere no estar de acuerdo con lo informado por la compañía, en el sentido de que a su parecer las características de este tipo de seguros abarcarían mucho más que fraudes con adulteración física del plástico, sino que bastaría el uso indebido de un tercero no autorizado. Esta última circunstancia es la que justamente - según ella - ocurrió en la especie, refiriendo que alguien que desconoce habría obtenido la clave secreta de la tarjeta, y causó con su uso el perjuicio patrimonial ya descrito. Lo que la contraria no señala en su libelo es que, respecto de la respuesta negativa obtenida, se dedujo impugnación frente al Área de Seguros Masivos de FGR S.A según documento acompañado en un Otrosí, la cual tuvo respuesta con fecha 06 de junio de 2017, y en la cual doña Karen Yáñez Donoso, Jefe del área respectiva, refiere: "Hemos analizado en detalle vuestra impugnación, sin embargo los antecedentes adjuntos en ella, no nos permiten modificar nuestra conclusión del rechazo, por lo que requerimos nos haga llegar el siguiente documento: cuestionario resuelto, de acuerdo con lo anterior señalado, mantenemos nuestra opinión y reiteramos lo señalado en el informe de liquidación, en cuanto al rechazo del siniestro referido, enviado a su correo electrónico [coriscontador@hotmail.com](mailto:coriscontador@hotmail.com). Sin perjuicio de la reevaluación de su siniestro una vez recibida la documentación solicitada." Pues, de la reevaluación de las circunstancias del siniestro, se revirtió el inicial rechazo a la cobertura del seguro, de manera que se accedió a devolver a la Cliente el monto íntegro del dinero que ella señaló como defraudado, lo que comprobamos con el debido documento de "Consulte de Movimientos" de fecha 18 de agosto de 2017, respecto del N° de Cuenta 32053858, que corresponde a la Cliente, en el cual se señala que con fecha 13 de julio de 2017 se efectuó el Reverso de Pago de Tarjeta por un monto de \$2.960.000.- Dicho documento se acompaña en el libelo. De lo anterior, salta a la vista que el monto defraudado ha sido devuelto en forma íntegra y absoluta a la querellante, y desde hace más de 4 meses atrás, esto es, incluso antes de que la querellante y demandante civil presentara ambas acciones ante el tribunal, con fecha 07 de agosto de 2017. De este modo, no se puede predicar un incumplimiento contractual ni menos de la ley del Consumidor en este caso, respecto de mi representado, sino que es evidente que la Cliente y asegurada no esperó la finalización de todos los procesos internos y protocolares de la compañía de seguros y del Banco para efectos de que se hiciera efectivo el seguro y se devolvieran los dineros defraudados. Hacemos presente que esto último debe ser comprendido en el contexto específico de este caso, donde se debía determinar con un nivel alto de rigurosidad y seguridad que efectivamente nos encontrábamos ante una hipótesis de fraude derivada de uso malicioso o indebido de las tarjetas, puesto que -como se ha dicho antes- no existía preliminarmente un patrón de fraude y tampoco una adulteración física del plástico. Es justamente para ello que existen protocolos que deben cumplirse, y que llevan más o menos tiempo dependiendo de la complejidad de cada caso. Por cuanto solicitan su total rechazo, con expresa condena en costas, De la misma forma

exponen que no existe ningún daño emergente que deba ser reparado, puesto que los dineros defraudados han sido devueltos en su integridad a la demandante civil. Y por otro lado, los daños morales no puede en ningún modo presumirse, y deben ser siempre probados fehacientemente por quien los alega, siendo una cifra completamente reñida con el sentido común los \$5.000.000.- pedidos por el actor, los cuales significarían para la contraparte un enriquecimiento sin causa. En este sentido, como hemos señalado antes, si bien estamos contestes en el hecho de que no se trata de una suma pequeña la que fue defraudada, consideramos que no se trata de una cifra cuya pérdida pueda generar una afectación de ánimo y/o dolor espiritual de tal magnitud tal que haga procedente este tipo de daños morales y por dichas cifras, considerando que la Cliente jamás recibió una respuesta categóricamente negativa, sino que siempre se le indicaron posibilidades de impugnación, las cuales evidentemente ejerció y con resultados positivos. Por cuanto solicitan sea rechazada en su totalidad.

A fojas 163 comparece don Jorge Ffrench-Davis Salvadores, 14.497.756-4, abogado, por 8 su representada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., ambos domiciliados para estos efectos en San Francisco 640, oficina 10 D, Puerto Varas, quien viene en contestar querrella infraccional y demanda civil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen, Inexistencia de las infracciones a los artículos 3 letra 20 e), 12, 13 Y 23 de la ley 19.496.

La querrella de autos se funda en la infracción supuestamente cometida por el asegurador querrellado y demandado a los artículo 3 letra e), 12, 13 Y 23 de la ley 19.496, toda vez que con su conducta (i) no habría indemnizado adecuada y oportunamente los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor (art 3 letra e); (ii) no habría respetado los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor en la prestación de servicios (art 12); (iii) habría negado injustificadamente la prestación de los servicios en las condiciones ofrecidas ( art 13); y (iv) habría causado negligentemente menoscabo a la asegurada debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, 2 identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del servicio (a rt 23).

Cómo expone, ninguna de estas 5 infracciones han sido cometidas por ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. y, consecuentemente, las imputaciones proferidas por la demandante son del todo carente de fundamento, improcedentes y no tienen respaldo legal alguno.

ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. ha dado cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones establecidas en la póliza.

a.- La querrella y demanda intentada por la 13 demandante, se funda en el contrato de seguro sobre cuentas 14 bancarias y tarjetas de crédito, póliza N° 5100670354, regido por las 15 condiciones particulares incorporadas a la póliza y las condiciones 16 generales

exponen que no existe ningún daño emergente que deba ser reparado, puesto que los dineros defraudados han sido devueltos en su integridad a la demandante civil. Y por otro lado, los daños morales no puede en ningún modo presumirse, y deben ser siempre probados fehacientemente por quien los alega, siendo una cifra completamente reñida con el sentido común los \$5.000.000.- pedidos por el actor, los cuales significarían para la contraparte un enriquecimiento sin causa. En este sentido, como hemos señalado antes, si bien estamos contestes en el hecho de que no se trata de una suma pequeña la que fue defraudada, consideramos que no se trata de una cifra cuya pérdida pueda generar una afectación de ánimo y/o dolor espiritual de tal magnitud tal que haga procedente este tipo de daños morales y por dichas cifras, considerando que la Cliente jamás recibió una respuesta categóricamente negativa, sino que siempre se le indicaron posibilidades de impugnación, las cuales evidentemente ejerció y con resultados positivos. Por cuanto solicitan sea rechazada en su totalidad.

A fojas 163 comparece don Jorge Ffrench-Davis Salvadores, 14.497.756-4, abogado, por 8 su representada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., ambos domiciliados para estos efectos en San Francisco 640, oficina 10 D, Puerto Varas, quien viene en contestar querella infraccional y demanda civil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen, Inexistencia de las infracciones a los artículos 3 letra e), 12, 13 Y 23 de la ley 19.496.

La querella de autos se funda en la infracción supuestamente cometida por el asegurador querrellado y demandado a los artículo 3 letra e), 12, 13 Y 23 de la ley 19.496, toda vez que con su conducta (i) no habría indemnizado adecuada y oportunamente los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor (art 3 letra e); (ii) no habría respetado los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor en la prestación de servicios (art 12); (iii) habría negado injustificadamente la prestación de los servicios en las condiciones ofrecidas (art 13); y (iv) habría causado negligentemente menoscabo a la asegurada debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, 2 identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del servicio (a rt 23).

Cómo expone, ninguna de estas 5 infracciones han sido cometidas por ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. y, consecuentemente, las imputaciones proferidas por la demandante son del todo carente de fundamento, improcedentes y no tienen respaldo legal alguno.

ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. ha dado cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones establecidas en la póliza.

a.- La querella y demanda intentada por la 13 demandante, se funda en el contrato de seguro sobre cuentas 14 bancarias y tarjetas de crédito, póliza N° 5100670354, regido por las 15 condiciones particulares incorporadas a la póliza y las condiciones 16 generales



correspondiente al modelo depositado en la 17 Superintendencia de Valores y Seguros bajo el Código POL 1 2013 180503.

b.- Esta póliza cubre el riesgo conforme a condiciones

Y términos muy precisos que deben cumplirse para que proceda la indemnización por siniestro. La falta de cobertura por improcedencia de las condiciones y términos que dan lugar a ella, no constituye infracción de ninguna especie a las normas contenidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

c.- Ahora, que el siniestro no le haya sido indemnizado en la medida que esperaba el querellante, en atención a las claras normas contractuales, denuncia infracciones a la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores como si la falta de indemnización supusiera siempre una infracción a tales normas. La sustancia, calidad, cantidad del seguro (sus términos y condiciones), fueron claramente conocidas del asegurado demandante, no fueron alteradas por el asegurador, sino que por el contrario el asegurador se ajustó a ellas para acoger la determinación de las pérdidas hechas por el liquidador. En parte alguna del actuar de este último se han alterado modificado o dejado de observar las normas contractuales. Las contraprestaciones del contrato de seguro no consisten en el pago de la prima contra el pago de todo siniestro, sino que el pago de la prima permite al asegurador asumir el riesgo por un periodo determinado y cubrir el siniestro conforme a las condiciones y términos de procedencia que se hubieren pactado, de suerte tal que los siniestros serán cubiertos de acuerdo a las condiciones en que el asegurador los asumió y no bajo cualquiera. En el caso de autos, fueron condiciones muy precisas para no otorgar la cobertura, que las transacciones reclamadas hayan sido efectuadas con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración del plástico de la tarjeta de crédito del asegurado, de acuerdo a la lectura de la banda magnética. En consecuencia, la querella no puede ser acogida por no haberse incurrido en falta alguna contra la ley de protección de los derechos del consumidor.

d.- Finalmente, es la propia asegurada quien no ha cumplido con lo solicitado por el asegurador respondiendo el Cuestionario adjunto en la carta de respuesta a la impugnación hecha por la misma al Informe de Liquidación, para aportar mayores antecedentes que permitieran modificar la conclusión del rechazo del siniestro. De este modo La asegurador ha respetado los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor en la prestación de servicios no ha causado negligentemente menoscabo al asegurado debido a fallas o deficiencias en la conformidad a las normas que regula el "Procedimiento de Liquidación de siniestro" contempladas en el OS 1.055, dentro de los plazos establecidos en él, sin alterar en nada el orden y secuencia de dicho procedimiento y con pleno y especial respeto de los artículos 18, 23, 2125 Y 27 inciso tercero. Por cuanto solicitan el rechazo en todas sus partes de la querella infraccional. En cuanto a la parte civil arguyen que esta debiese ser rechazada en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen y que por economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos. En cuanto al daño moral manifiestan que es improcedente por cuanto carece de total fundamento. En cuanto al daño moral arguyen que

no es procedente por lo que debe ser rechazada al no comprobarse que la tarjeta no contiene daños ni deterioros que puedan ser adjudicados a terceros.

A fojas 174 a fojas 189 rola, estado de cuenta de tarjeta de crédito Mastercard Gol Lanpass Santander N° 5404771021077927.

A fojas 190 a 223 rola cartolas mensuales de la cuenta corriente N° 32053858 del Banco Santander, desde enero de 2015 a junio de 2017.

A fojas 224 rola sobre que contenía el pliego de posiciones.

A fojas 225 rola pliego de posiciones que deberá absolver doña Doris Andrade Vera.

A fojas 226 y siguientes rola acta de comprendo que reza "A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia del abogado la parte querellante y demandante civil, IGNACIO GONZALEZ FERNANDEZ, del abogado de la parte querella Y demandada civil BANCO SANTANDER CHILE S.A, don EMERSON GONZALEZ SUBIABRE y del abogado de la parte querellada y demandada civil ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A, el abogado JORGE FFRENCH-DAVIS SALVADORES.

*Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.*

*La parte querella y demanda civil BANCO SANTANDER CHILE S.A, viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando que se tenga como parte integrante de esta audiencia. El tribunal accede y provee la querella y demanda civil. Al segundo otrosí: Se tiene por acompañado los documentos, en la forma solicitada. Al tercer otrosí: Como se pide, encontrándose la demandante presente, se procederá a tomar la prueba en esta audiencia. Al cuarto otrosí: Traslado.*

*La parte querellante y demandante se reserva el plazo para evacuar el traslado.*

*La parte querella y demanda civil ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A, viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando que se tenga como parte integrante de esta audiencia. El tribunal accede y provee la presentación: A lo principal y primer otrosí: Se tiene por contestada la querella y demanda civil. Al segundo otrosí: Se tiene por acompañado los documentos, en la forma solicitada.*

*La parte querella y demanda civil BANCO SANTANDER CHILE S.A, viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando que se tenga como parte integrante de esta audiencia. El tribunal accede y provee la presentación:*

**SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA**

*Se recibe la causa a prueba y se fija como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:*

- 1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.*
- 2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.*

**PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE**

**DOCUMENTAL:**

*Se ratifica los documentos ya acompañados y por este acto acompaña bajo apercibimiento del 346 N° 3 del C.P.C:*

- 1. Estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito Mastercard gold lanpass Santander n°5404771021077927. De los meses de abril, mayo, junio y julio del año en curso.*
- 2. Cartolas mensuales de la cuenta corriente n°.32053858, del Banco Santander, desde el mes de enero de 2015 a junio de 2017.*

*El tribunal tiene por ratificados los anteriormente presentados y por acompañados los documentos incorporados en este acto. Se confiere traslado para su eventual objeción. Las partes querelladas y demandas no presentan objeción a los documentos acompañados.*

**PRUEBA TESTLMONIAL**

*Comparece don JUAN EDUARDO OYARZUN GONZALEZ, chilena, profesor, cédula de identidad No. 12.753.91-i-5, con domicilio en calle Los Canelos n°395, de la ciudad de Maullín, quien debidamente juramentada, expone:*

*Hace tiempo atrás, par de semanas la Sra. Doris me comento de lo que había sucedido, que se percató de que le sucedió con su tarjeta de crédito con el Banco Santander. Que hubo giros por cerca de 3 meses desde la tarjeta de crédito del Banco a través de un cajero automático. Giros que ella no los había hecho, descociendo ella quien los habría hecho. Dentro de la conversación que sostuve con ella, ella lo que hizo lo hablo con su familia y posteriormente comunicar al banco lo que había sucedido. Entiendo que fue a la sucursal, y el banco que dijeron que iban a buscar información al respecto. Ahí comenzaron una serie de conjeturas de parte del banco y ella para aclarar lo sucedido. Y al no haber respuesta positiva, ella toma la decisión de hacer demandar. Desconozco el tiempo que transcurrió desde que ella fue al banco y demandada pero creo que fue un par de semanas. El banco señaló que habían sido girados por la titular de la cuenta de la tarjeta de crédito, no me se habría hecho con*

el plástico de la tarjeta y usando la clave. Yo sé que solo ella era la titular de la tarjeta. Esto le ha traído problemas con sus finanzas y posteriormente como persona, le ha traído problemas psicológicos bastantes importante. Y como adulto mayor y pasar por esta situación le genera muchas dificultades. Entiendo que hubieron 28 giros durante el tiempo de 3 meses y que eso llevo a la suma de casi \$3.000.000 de pesos. No recuerdo el monto exacto. Ella pago sin ningún problema, porque ella usaba la tarjeta de crédito pero no desde cajero automático. Pensando que el monto era producto del uso que ella le daba. Realizo el pago dos veces, esto en atención a que como pensaba que eran cobros por el uso que ella le daba, pero cuando se percató que eran cobros por giros realizados en cajeros automáticos por un tercero, se dirige al banco y el banco reversa los cobros y ella sin darse cuenta vuelve a pagar el cargo realizado por el banco en una siguiente facturación. Más detalles de esto no conozco. Esto le afecto con problemas psicológicos, sin ser experto en el área, con la conversación se percata lo que le genero esta situación, angustia, preocupación, hasta su autoestima se siente bien afectada. En el fondo se siente vulnerable ella. Desconozco quien realizo el reverse del dinero, me imagino que debió haber sido el seguro. Desconozco si ella realiza una denuncia por fraude.

Repreguntada.

Para que diga el testigo si sabe si doña Doris Andrade tenía contratado un seguro de fraude: Si, efectivamente conozco eso, entiendo que desde el año 2014 tiene contratado un seguro de fraude.

Para que diga el testigo si tiene conocimiento que doña Doris haya hecho efectivo el seguro contratado. Si conozco, lo hizo efectivo.

Para que describa el testigo como es la situación económica de doña Doris Andrade efectivamente conozco al Sra. Doris, sé que ella es un persona que en términos económicos no tiene problemas, al contrario, es una persona que tiene una buena situación socio-económica, ella ha trabajado muchos años como contador en Maullín con una oficina de gran prestigio y además, hace un par de años ella es empresaria. Y siempre se ha caracterizado por ser una persona honesta, trabajadora y muy esforzada ya que todo lo que tiene hoy en den día e en base a su trabajo.

Par a que diga el testigo como se vía afectada en el plano emocional y en su vida cotidiana doña Doris con esta situación: lo que puedo señalar, es que tanto como por lo que ella a comenta y lo que yo he visto, tiene problemas para conciliar el sueño, porque esto le ha afectado bastante, el hecho de estar preocupada y ocupada cada día para poder solucionar esta situación, dejando un poco de lado sus habituales funciones. Cuando me referí a sentirse vulnerable, es básicamente que ella siente hoy día, que lo que se vive y conoce en las grandes ciudades, también pasa en los pueblos pequeños, como Maullín, y más aun siendo una persona de tercera edad, y estando sola, se siente con riesgo que le sucedan cosas como estas, donde ella piensa que hubo una clonación de su tarjeta, ya que no hay otra explicación para entender esta situación.

Contrainterrogado.

Para que diga el testigo cuando supo de los hechos: debió haber sido a principios de octubre.

Para que diga el testigo como lo supo: con una conversación con la Sra. Doris,

Para que diga el testigo si sabe cuánto es el cupo de la tarjeta de crédito supuestamente defraudada: no conozco esa información.

Para que diga el testigo cuanto es el monto defraudado a la Sra. Doris: casi \$3.000.000 de pesos.

Para que diga el testigo SI el Banco efectivamente y en forma definitiva le otorgo una respuesta satisfactoria a la petición por el monto defraudado: lo que yo sé, es que no hubo tal respuesta por parte del Banco, de ahí la decisión de la Sra., Doris de generar esta instancia.

Para que diga el testigo, que es efectivo que el banco le reembolso dinero a la Sra. Doris producto del fraude: nose si es el concepto más adecuando es el reembolso, pero si, desconozco el monto exacto, pero entiendo que el monto similar a lo adeudado.

Para que diga el testigo si teniendo la Sra. doris cierta expertis de transacciones bancarias, no se dio cuenta durante el plazo de 3 meses que estaba siendo defraudada su tarjeta de crédito: como yo lo señale, ella usaba la tarjeta de crédito, y lo que ella hacia siempre era pagar lo que el banco le cobrara mensualmente el uso de la tarjeta. Más allá de si el uso era en tarjeta en cajero automático, gran tienda u otro, ella pagaba lo que el banco le cobraba mensualmente.

Para que diga el testigo como le consta que la Sra. Doris es la única titular de esa tarjeta: porque ella me comento en la conversación de principios de octubre y donde yo conocí todos los hechos.

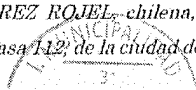
Para que diga el testigo si conoce la respuesta que dio el banco: que el banco señalo que como se usó la tarjeta y la clave, no reconocen de que haya habido un fraude. Todo lo cual se por lo que me conto ella en la conversación que sostuvimos.

Para que diga el testigo si conoce o leyó os términos de la póliza de seguros contratada por la Sra. Doris: No, no lo conozco.

Para que diga el testigo si conoce o tuvo a la vista el procedimiento de liquidación del siniestro y el informe emitido por la compañía aseguradora: no.

El testigo solicita autorización para poder retirarse, el tribunal accede previa firma.

Comparece dona LUZ TATIANA PEREZ ROJEL, chilena, empresaria, cédula de identidad N° 10.112.999-3, con domicilio en Condominio Terrazas de Angelmo, casa 112, de la ciudad de Puerto Montt, quien debidamente juramentada, expone:



76 OCT 2018

En una de las reuniones que normalmente hacemos en el servicentro, esto fue como hace unos 4 o 5 meses atrás, Doris nos contó que había tenido problemas con la tarjeta de crédito del Banco Santander, a mí me llamo la atención ya que yo también tengo en el banco Santlnder, hace muchos años. Estábamos uno 2 o tres concesionarios y ella comenta que ella estaba complicada porque había tenía problemas con su tarjeta de crédito, que le habían salido unos cobros como que ella había hecho reitero en efectivo de su tarjeta, como que ella lo había sacado del banco. Esa vez nos comentó, que le había sacado como 3 a nueve retiros. Retiros que no realizo ella, ya que ella tiene cuenta corriente, por lo que es imposible que realice retiros. Me comento que algunos retiros eran de \$10.000 peso y otros de \$100.000 peso, pero tos y cuanto no lo sé. Nosotros conversamos, y le dijimos fíjate, anda al banco y revisa. Justo ene se momento ella había sufrido un accidente donde estaba súper complica, y no se dio cuenta. Y ahí le dije como no te diste cuenta antes. Ella estaba realizando unas construcciones en su campo, y Siempre paga con tarjeta de crédito las compra y ella daba por hecho que había sido por esa compra, ya que ella normalmente paga con su tarjeta de crédito. Ellas nos comentó que iba ir a al banco a ver, y le dijimos que le devuelvan la plata y ella no lo había ocupado y para eso tenía un seguro de fraude, seguro que todos tenemos. Después, como nos conocemos hace tiempo, yo la llame por teléfono y le preguntaba que había sucedido, e incluso creo que pago dos veces. Ella me comento que había pagado como dos veces, primero fue pagando normalmente fue pagando su tarjeta de crédito que se descontaba de su cuenta corriente y después que le llego un cobro global total y que ella volvió a cancelar. Me dijo como que le habían reversado el pago, pero desconozco como se materializo esto. Ella en ese minuto que paso esto, había sufrido un accidente y parte emocional estuvo muy complicada, le dio depresión, se encerró en su casa, estaba muy bajoriado y había días en que no salía. Una de las veces que la llame, fue por una reunión que teníamos en Santiago y ella indico que no quiso ir, ya que se encontraba mal. En realidad, cundo nos contó estaba moleta, y uno igual, si al ser de esa forma y la conocemos que tiene una buena situación económica no iba a sacar dinero de ahí, y además el doble cobro. Ella es activa y con esto se quedaba en su casa y además sumado el accidente de su vehículo que tuvo y más esto del banco le afecto.

**Contrainterrogado**

Para que diga el testigo si sabe si el banco le devolvió el dinero supuestamente defraudado: lo que yo sé, ella pagaba su cuentas mensuales y pagaba mensualmente su tarjeta de crédito y después se dio cuenta que el banco que cobro los dos millones y tanto y ella pago esos \$2.900.000 y después el banco no le pago, yo lo entiendo así.

Para que diga la testigo si es efectivo que la Sra. Doris tenía problemas de depresión y una baja emocional antes de los sucesos producto del fraude de su tarjeta de crédito: obviamente ella estaba mal por el tema del vehículo y con esto remato el total, que a cualquier persona normal le sucede. Eso mal que estaba por lo de su vehículo, se refiere a los trámites legales que tenía por el accidente.

Para que diga el testigo como le consta que la sra Doris tenía contratado un seguro de fraude: yo no le vi el papel firmado, cuando uno conversa cuando a alguien le ha pasado eso, uno pregunta si tiene seguro y uno dice que lo active.

Para que diga la testigo si conoce o tuvo a la vista el procedimiento de liquidación y el informe que emite el liquidador.  
No.

La testigo solicita retirarse, el tribunal accede previa firma de la testigo.

**PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL BANCO SANTANDER CHILE S.A.**

Viene en ratificar los documentos acampanados en la minuta de su contestación. El tribunal tiene por ratificados los documentos.

**ABSOLUCION DE POSISCIONES**

Se procede en este acto a abrir el pliego acompañado y se interroga a la demandante:

A la pregunta uno.

Si es efectivo.

A la pregunta dos:

La hice hace unos días atrás, no recuerdo, pero dentro de este mes realice un cambio de mi clave secreta.

A la pregunta tres:

No es efectivo, porque siempre no lo hago.

A la pregunta cuatro:

No es efectivo, porque yo nunca tuve un fraude como este y la verdad es que no tomo tantas precauciones en eso y menso en una tarjeta de crédito porque uno compra con esta y nunca hice un giro con esta.

A la pregunta cinco: Es efectivo.

A la pregunta seis

Es efectivo.

A la pregunta siete: Es efectivo, posteriormente se me volvió a cobrar y lo volví a pagar. Yo estaba conscientemente que el banco me estaba cobrando dos meses y como era mi tarjeta de crédito y me cobran interese, por lo que yo volví a pagar. Lo pague una primera vez lo pago con la mensualidades, después cuando realizo el denuncia me deposita las platas, después me rechaza la devolución y me cobra el banco nuevamente y me la cobran por segunda vez.

*A la pregunta ocho:*

*Después de haber hecho la denuncia al banco.*

*A la pregunta nueve:*

*Es efectivo, porque yo la denuncia la hice al banco y fue todo un proceso para la devolución del dinero y después yo interpongo la demanda.*

*OFICIOS.*

*Se oficie al banco Santander a fin de que remita a este tribunal cartola de la Sra. Doris Andrade Vera, quien acepta oficiar al banco, de su cuenta corriente n° 32-05385-8, desde los meses de enero de 2017 a la fecha.*

*El tribunal accede, oficie se en los términos solicitados.*

*PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A*

*DOCUMENTAL*

*Viene en ratificar los documentos acompañados en la minuta de su contestación.*

*El tribunal tiene por ratificados los documentos.*

*Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa, y la Secretaría que autoriza."*

A fojas 239 y 270 rolan cartolas de la cuenta N° 32023858 acompañados en el oficio de fojas 271, del Banco Santander Santiago, documentos solicitados a fojas 233 en el comparendo de autos.

A fojas 276 rola autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes comparece don Jaime Barría Gallegos, en representación convencional de doña DORIS DEL CARMEN ANDRADE VERA, y deduce querella infraccional en contra del BANCO SANTANDER CHILE S.A., y de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., por los fundamentos de hecho y derecho que expone su abogado: "hace más de 15 años que su representada es cliente del BANCO SANTANDER CHILE S.A., utilizando diversos productos bancarios, en especial cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de créditos bancarias de débito y crédito y en tal contexto le han ofrecidos y ha adquirido productos asociados a los anteriores. Como es usual y a pesar de que es obligación del Banco entregar seguridad en el uso de sus productos, dicha entidad ofrece a sus clientes seguros para proteger el mal uso, uso indebido o uso fraudulento de los productos. En el caso específico de mi representada le fue ofrecido por el Banco el producto denominado seguro "SÚPER FRAUDE FULL", es así como en el mes de enero de 2014 en el banco Santander le fue entregada la póliza a mi mandante, donde se le indica que tienen "el agrado de darle la más cordial bienvenida a Santander Seguros..." felicitándola por su decisión de contratar este seguro ofrecido por la entidad Bancaria. Se trata del seguro que normalmente y en forma insistente ofrecen en la actualidad a través de sus ejecutivos las entidades Bancarias, aparentemente por medio de Compañías relacionadas, pero como un producto de la misma entidad Bancaria, dando a entender que así el cuentacorrentista y titular de tarjetas de crédito queda completamente protegido en los términos de la póliza. La vigencia de la cobertura fue pactada entre el 29 de enero de 2014 y el 28 de enero del 2018, renovables pagando mi parte la prima mensualmente y la respectiva comisión. La cobertura

otorgaba "protección" por el combinado anual de 426 Unidades de Fomento a las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Santander perteneciente al titular asegurado y/o sus adicionales (Nacional e Internacional) para el mal uso de la tarjeta de crédito si como consecuencia de un robo, asalto, hurto, pérdida, extravío, uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta de crédito, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad, el asegurado titular sufre un daño patrimonial con motivo del uso indebido o fraudulento, por parte de un tercero no autorizado, respecto de la tarjeta, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad. En enero del año en curso, existió un aumento el uso de la tarjeta de crédito MasterCard de mi representada, ello debido a gastos en un proyecto de construcción y como de costumbre, mes a mes pagó la cuenta de la tarjeta, notando eso sí un claro aumento en las cuotas, lo que en un primer momento atribuyó a las diversas compras que realizó en una ferretería de esta ciudad, pero al percatarse que estos cobros eran excesivos acudió al Banco a averiguar de qué se trataba. Para su sorpresa en el mes de abril fue informada y tomó conocimiento en el mismo Banco de 26 avances en efectivo realizados con su tarjeta de crédito Mastercard Gold Lanpass número 5404 7710 1651 8919, avances que ella en ningún momento realizó, totalizando los mismos un monto de \$2.960.000, a pesar de que jamás realizaba avances de su tarjeta de crédito. Desde ya se hace presente que dichos avances o giros en efectivo no fueron realizados por su mandante, quien en todo momento ha mantenido un saldo positivo de a lo menos 1.000.000.- en su Cuenta Corriente del mismo Banco Santander, resultando absurdo que efectué giros por los que la entidad bancaria cobra intereses, sin tener necesidad de ello. La querellante y demandante, se vio en la obligación de bloquear su tarjeta de crédito Mastercard el 17 de abril del año en curso formulando el respectivo reclamo de protección Bancaria solicitando que se haga efectivo el seguro contratado desde el 29 de enero del año 2014, reclamo del que tuvo respuesta el 20 de mayo del año en curso en la que se indica que no se restituirá el monto defraudado por "no tener patrón de fraude" ya que las transacciones reclamadas fueron efectuados con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración del plástico. Cabe tener presente que el incumplimiento contractual se produce en la negativa del cumplimiento del contrato respecto del consumidor, es decir, cuando el 20 de mayo se emite el informe y es comunicada por la parte demandada la negativa al cumplimiento del contrato por parte del proveedor del servicio. Las razones esgrimidas nada tienen que ver con el contrato de seguro, pues implican una mirada parcializada de la cobertura contratada. Se dice que la cobertura es por Falsificación y/o adulteración física de la tarjeta y que en este caso no existe "patrón de fraude". Lo anterior implica desconocer lo expresamente pactado en el contrato, especialmente en cuanto a que se contrató el seguro para lo señalado por la demandada, pero igualmente comprendía el mal uso de la tarjeta de crédito en situaciones tales como pérdida, extravío, uso malicioso, en los que el asegurado titular sufre un daño patrimonial con motivo del uso indebido por parte de un tercero no autorizado, respecto de la tarjeta, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad. Es decir, mucho más allá de la cobertura a que se refiere la negativa en el cumplimiento del contrato. En

consecuencia, lo informado por la Compañía, la negativa de 20 de mayo de 2017, en cumplir con la cobertura del seguro, constituye un claro incumplimiento, ya que las características del seguro van más allá de las razones de negativa en el cumplimiento. Abarcan incluso el uso indebido por parte de un tercero no autorizado. Aun cuando no se descarta, no es necesario un fraude, basta con el uso indebido por parte de un tercero no autorizado, lo que en este caso se da, pues alguien, que mi parte desconoce usó la tarjeta bancaria y causó perjuicio patrimonial a mi mandante. Adicionamos igualmente, que el modo de operar en los fraudes de tarjetas, ocurre generalmente sin ninguna adulteración física y obteniendo la clave secreta. De manera que si razonamos como lo hace la entidad bancaria no existiría ningún caso en que los consumidores de tarjeta de crédito sean víctima de estos ilícitos. Pero insistimos, aún sin el patrón de fraude, procede que se cumpla la cobertura y ha existido infracción, pues se pactó expresamente cobertura por el uso indebido por parte de un tercero no autorizado. Infringiéndose con ello los artículos el artículo 3 letra E, y también en los artículo 12, 13, 23 de la ley 19.496, solicitando que se acoja la querella infraccional y condenándola al pago máximo de las multas establecidas en la ley, y al pago de las costas de la causa.

SEGUNDO: Que a fojas 156 y siguientes comparece don EMERSON GONZÁLEZ SUBIABRE, abogado, por el Banco Santander-Chile, querellado y demandado civil, y contesta querella y demanda civil en atención a los fundamentos de hecho y derecho que expone, señalando que no existe infracción a la ley del consumidor, puesto que simplemente se aplicaron los protocolos usuales al caso. La querellante señala en su libelo, que desde el año 2014 tiene contratado un seguro Super Fraude Full con el Banco Santander-Chile, para protegerla de daños patrimoniales derivados del mal uso, uso indebido, o bien uso fraudulento de los productos bancarios que ha contratado. Refiere en tal sentido que en el mes de abril de 2017, tomó conocimiento de 26 avances en efectivo realizadas con su tarjeta de crédito Mastercard Gold Lanpass, por un monto total de \$2.960.000.- todos movimientos que dice no haber realizado jamás. Ante ello, la querellante reclama mediante el formulario respectivo de protección bancaria, que se haga efectivo el seguro contratado; reclamo que tuvo respuesta el 20 de mayo de este año, donde se le indicó que no se restituirá el monto indicado por "no tener patrón de fraude", ya que las transacciones reclamadas fueron efectuadas con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración de plástico.- En base a esto último, la contraparte señala que existe un incumplimiento contractual, en la medida que existe una negativa a cumplir con los términos pactados del seguro respecto del consumidor, puesto que la querellante refiere no estar de acuerdo con lo informado por la compañía, en el sentido de que a su parecer las características de este tipo de seguros abarcarían mucho más que fraudes con adulteración física del plástico, sino que bastaría el uso indebido de un tercero no autorizado. Esta última circunstancia es la que justamente - según ella - ocurrió en la especie, refiriendo que alguien que desconoce habría obtenido la clave secreta de la tarjeta, y causó con su uso el perjuicio patrimonial ya descrito. Lo que la contraria no señala en su libelo es que, respecto de la respuesta negativa obtenida, se dedujo impugnación frente al Área de Seguros Masivos de

FGR S.A según documento acompañado en un Otrosí, la cual tuvo respuesta con fecha 06 de junio de 2017, y en la cual doña Karen Yáñez Donoso, Jefe del área respectiva, refiere: "Hemos analizado en detalle vuestra impugnación, sin embargo los antecedentes adjuntos en ella, no nos permiten modificar nuestra conclusión del rechazo, por lo que requerimos nos haga llegar el siguiente documento: cuestionario resuelto, de acuerdo con lo anterior señalado, mantenemos nuestra opinión y reiteramos lo señalado en el informe de liquidación, en cuanto al rechazo del siniestro referido, enviado a su correo electrónico [codoriscontador@hotmail.com](mailto:codoriscontador@hotmail.com). Sin perjuicio de la reevaluación de su siniestro una vez recibida la documentación solicitada." Pues, de la reevaluación de las circunstancias del siniestro, se revirtió el inicial rechazo a la cobertura del seguro, de manera que se accedió a devolver a la Cliente el monto íntegro del dinero que ella señaló como defraudado, lo que comprobamos con el debido documento de "Consulte de Movimientos" de fecha 18 de agosto de 2017, respecto del N° de Cuenta 32053858, que corresponde a la Clienta, en el cual se señala que con fecha 13 de julio de 2017 se efectuó el Reverso de Pago de Tarjeta por un monto de \$2.960.000.- Dicho documento se acompaña en el libelo. De lo anterior, salta a la vista que el monto defraudado ha sido devuelto en forma íntegra y absoluta a la querellante, y desde hace más de 4 meses atrás, esto es, incluso antes de que la querellante y demandante civil presentara ambas acciones ante el tribunal, con fecha 07 de agosto de 2017. De este modo, no se puede predicar un incumplimiento contractual ni menos de la ley del Consumidor en este caso, respecto de mi representado, sino que es evidente que la Cliente y asegurada no esperó la finalización de todos los procesos internos y protocolares de la compañía de seguros y del Banco para efectos de que se hiciera efectivo el seguro y se devolvieran los dineros defraudados. Hacemos presente que esto último debe ser comprendido en el contexto específico de este caso, donde se debía determinar con un nivel alto de rigurosidad y seguridad que efectivamente nos encontrábamos ante una hipótesis de fraude derivada de uso malicioso o indebido de las tarjetas, puesto que como se ha dicho antes no existía preliminarmente un patrón de fraude y tampoco una adulteración física del plástico. Es justamente para ello que existen protocolos que deben cumplirse, y que llevan más o menos tiempo dependiendo de la complejidad de cada caso. Por cuanto solicitan su total rechazo, con expresa condena en costas. De la misma forma exponen que no existe ningún daño emergente que deba ser reparado, puesto que los dineros defraudados han sido devueltos en su integridad a la demandante civil. Y por otro lado, los daños morales no puede en ningún modo presumirse, y deben ser siempre probados fehacientemente por quien los alega, siendo una cifra completamente reñida con el sentido común los \$5.000.000.- pedidos por el actor, los cuales significarían para la contraparte un enriquecimiento sin causa. En este sentido, como hemos señalado antes, si bien estamos contestes en el hecho de que no se trata de una suma pequeña la que fue defraudada, consideramos que no se trata de una cifra cuya pérdida pueda generar una afectación de ánimo y/o dolor espiritual de tal magnitud tal que haga procedente este tipo de daños morales y por dichas cifras, considerando que la Cliente jamás recibió una respuesta categóricamente negativa, sino que siempre se le indicaron posibilidades de impugnación, las cuales



evidentemente ejerció y con resultados positivos. Por cuanto solicitan sea rechazada en su totalidad.

TERCERO: Que a fojas 163 comparece don JORGE FFRENCH-DAVIS SALVADORES, por su representada ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., quien contesta querella infraccional y demanda civil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen, Inexistencia de las infracciones a los artículos 3 letra 20 e), 12, 13 Y 23 de la ley 19.496. La querella de autos se funda en la infracción supuestamente cometida por el asegurador querellado y demandado a los artículo 3 letra e), 12, 13 Y 23 de la ley 19.496, toda vez que con su conducta (i) no habría indemnizado adecuada y oportunamente los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor (art 3 letra e); (ii) no habría respetado los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor en la prestación de servicios (art 12); (iii) habría negado injustificadamente la prestación de los servicios en las condiciones ofrecidas (art 13); y (iv) habría causado negligentemente menoscabo a la asegurada debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, 2 identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del servicio (a rt 23). Cómo expone, ninguna de estas 5 infracciones han sido cometidas por ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. y, consecuentemente, las imputaciones proferidas por la demandante son del todo carente de fundamento, improcedentes y no tienen respaldo legal alguno. ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. ha dado cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones establecidas en la póliza. a.- La querella y demanda intentada por la 13 demandante, se funda en el contrato de seguro sobre cuentas 14 bancarias y tarjetas de crédito, póliza N° 5100670354, regido por las 15 condiciones particulares incorporadas a la póliza y las condiciones 16 generales correspondiente al modelo depositado en la 17 Superintendencia de Valores y Seguros bajo el Código POL 1 2013 180503. b.- Esta póliza cubre el riesgo conforme a condiciones y términos muy precisos que deben cumplirse para que proceda la indemnización por siniestro. La falta de cobertura por improcedencia de las condiciones y términos que dan lugar a ella, no constituye infracción de ninguna especie a las normas contenidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. c.- Ahora, que el siniestro no le haya sido indemnizado en la medida que esperaba el querellante, en atención a las claras normas contractuales, denuncia infracciones a la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores como si la falta de indemnización supusiera siempre una infracción a tales normas. La sustancia, calidad, cantidad del seguro (sus términos y condiciones), fueron claramente conocidas del asegurado demandante, no fueron alteradas por el asegurador, sino que por el contrario el asegurador se ajustó a ellas para acoger la determinación de las pérdidas hechas por el liquidador. En parte alguna del actuar de este último se han alterado modificado o dejado de observar las normas contractuales. Las contraprestaciones del contrato de seguro no consisten en el pago de la prima contra el pago de todo siniestro, sino que el pago de la prima permite al asegurador asumir el riesgo por un periodo determinado y cubrir el siniestro conforme a las condiciones y términos de procedencia

que se hubieren pactado, de suerte tal que los siniestros serán cubiertos de acuerdo a las condiciones en que el asegurador los asumió y no bajo cualquiera. En el caso de autos, fueron condiciones muy precisas para no otorgar la cobertura, que las transacciones reclamadas hayan sido efectuadas con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración del plástico de la tarjeta de crédito del asegurado, de acuerdo a la lectura de la banda magnética. En consecuencia, la querella no puede ser acogida por no haberse incurrido en falta alguna contra la ley de protección de los derechos del consumidor. d.- Finalmente, es la propia asegurada quien no ha cumplido con lo solicitado por el asegurador respondiendo el Cuestionario adjunto en la carta de respuesta a la impugnación hecha por la misma al Informe de Liquidación, para aportar mayores antecedentes que permitieran modificar la conclusión del rechazo del siniestro. De este modo La asegurador ha respetado los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor en la prestación de servicios no ha causado negligentemente menoscabo al asegurado debido a fallas o deficiencias en la conformidad a las normas que regula el "Procedimiento de Liquidación de siniestro" contempladas en el OS 1.055, dentro de los plazos establecidos en él, sin alterar en nada el orden y secuencia de dicho procedimiento y con pleno y especial respeto de los artículos 18, 23, 2125 Y 27 inciso tercero. Por cuanto solicitan el rechazo en todas sus partes de la querella infraccional. En cuanto a la parte civil arguyen que esta debiese ser rechazada en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen y que por economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos. En cuanto al daño moral manifiestan que es improcedente por cuanto carece de total fundamento. En cuanto al daño moral arguyen que no es procedente por lo que debe ser rechazada al no comprobarse que la tarjeta no contiene daños ni deterioros que puedan ser adjudicados a terceros.

CUARTO: Que corresponderá a esta sentenciadora determinar si en la especie se han vulnerado las normas de protección al consumidor, para lo cual se deberán establecer los hechos de la causa en primer lugar, los que se determinarán en base a la prueba y antecedentes aportados al proceso y en base a la valoración de las reglas de la sana crítica, en consecuencia ha podido establecer como hechos de la causa que: la querellante mantiene relación de consumidor proveedor con ambos querellados, por lo que está amparada por la legislación de protección del consumidor y que es competente esta judicatura para resolverlo. Que la querellante es clienta del Banco Santander hace 15 años utilizando varios productos, entre ellos cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de crédito y débito. En esta relación contractual, la querellada ha ofrecido a la actora seguros para proteger sus productos, entre ellos el SUPER FRAUDE FULL, (documentos de fojas 34 y siguientes) que la actora contrató con vigencia del 29 de enero de 2014 al 28 de enero de 2018, renovables, que en general la protegía del mal uso de las tarjetas de la siguiente manera: *"para el mal uso de la tarjeta de crédito si como consecuencia de un robo, asalto, hurto, pérdida, extravío, uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta de crédito, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad, el asegurado titular sufre un daño patrimonial*

*con motivo del uso indebido o fraudulento, por parte de un tercero no autorizado, respecto de la tarjeta, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad".* Que la actora detectó, según su entender, un mal uso de su tarjeta de crédito a través de avances en efectivo que se le fueron realizando (documentos de fojas 14 a 34), totalizando 26 por un monto de \$2.960.000 (documentos de fojas 147 y 148). Que la demandante pagó los cargos que se le efectuaron en su tarjeta de crédito con cargo a los fondos existentes en su cuenta corriente, según dan cuenta documentos que rolan de fojas 190 a 223. Luego de determinado el mal uso de su tarjeta la demandante bloqueó su tarjeta de crédito, interponiendo el respectivo reclamo y solicitando se hiciera efectivo el seguro, cuestión a la que se le dio respuesta negativa, por parte de la demandada, señalándose que no se configuraba el patrón de fraude, (documentos de fojas 47 a 52).

QUINTO: Que, una vez determinados los hechos y con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y querrela de autos. El artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe: "Son derechos y deberes básicos del Consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea". El artículo 12 señala: "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Por su parte el artículo 13 dispone: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

SEXTO: Que la defensa de la parte demandada señala que son efectivos los hechos señalados sustancialmente por la actora en su demanda, pero que se olvida de señalar que los dineros defraudados fueron reintegrados o devueltos a la demandante y que todo se debió a un apuro de ella en deducir acciones legales y no esperar la finalización del proceso, pues la demandada si devolvió íntegramente el dinero defraudado.

SEPTIMO: Que de ser efectivos el hecho de la devolución de lo defraudado, la querrela y demanda no podrían prosperar y de no ser efectivo, lógicamente se debería acoger la demanda, pues la parte demandada en su defensa ha reconocido la procedencia de la devolución de lo

defraudado a través del seguro contratado. En consecuencia, se determinará, con la prueba rendida, si se hizo a no la devolución a la actora de los \$2.960.000.

OCTAVO: Que la parte demandada ha señalado como prueba que da cuenta del reintegro de los valores pagados por la actora el documento de fojas 163 que establece un reverso de fondos por un valor de \$2.960.000 en la tarjeta de crédito.

NOVENO: Que por su parte la parte demandante señala que eso no es efectivo, pues los dineros no han sido devueltos, y tajantemente la defensa de ZURICH SANTANDER, SEGUROS GENERALES CHILE S.A. ha señalado que no había patrón de fraude por lo que el seguro no cubriría el siniestro.

DECIMO: Que, el reverso señalado por la demandada no es la devolución del monto pagado mes a mes por la actora, montos cargados a su cuenta corriente para pagar la tarjeta de crédito, sino un reintegro de un pago por internet realizado el día 11 de julio de 2017, por el mismo valor, es decir, no hay devolución del pago de los 26 avances en efectivo objeto de la presente querella, sino de un pago distinto, pero por el mismo valor, tal como da cuenta el documento de fojas 223.

UNDECIMO: Que en base a lo anterior, el tribunal no podrá arribar a otra conclusión que no sea la de entender que efectivamente la querella ha de prosperar, pues los dineros defraudados no fueron devueltos por el BANCO SANTANDER CHILE S.A. Además esta es la única manera de entender una lógica a la defensa, pues uno dice que pagó y el otro que el pago no procede, lo cierto es que en los hechos el seguro no opera y el banco no efectuó la devolución del monto defraudado.

DOUDÉCIMO: Que sin perjuicio de la conclusión arribada anteriormente, estima esta sentenciadora que existe además el incumplimiento contractual establecido en el artículo 12 de la Ley 19.496, pues se dan los requisitos para la procedencia del pago del seguro, pues según da cuenta documento de fojas 107, la exigencia de la existencia de un patrón de fraude, no es contractual, sino un motivo de rechazo de pago de siniestro no convenido, es decir, aparece más como una excusa de un no pago que como una cláusula del contrato, motivo por el cual será asimismo acogida la querella.

DECIMO TERCERO: Que, del examen de la normativa antes citada y de los hechos sometidos a decisión del tribunal, estima esta sentenciadora que las querelladas BANCO SANTANDER CHILE S.A. y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. han infringido precisamente estas disposiciones legales citadas, pues no se reparó e indemnizó oportunamente a la actora, al tenor de lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, pues no se han respetado las normas contractuales y se procedió a efectuar cobros a la demandante por deudas que no fueron contraídas y que a todas luces le ha causado perjuicio a ésta, con su actuar negligente, verificándose igualmente, la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496. pues ambas querelladas han actuado con negligencia en la

prestación de los servicios contratados, el BANCO SANTANDER CHILE S.A. al no velar por la seguridad en el funcionamiento de la tarjeta de crédito y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. al no hacer efectivo el seguro "FRAUDE FULL" contratado. Por todo lo anterior, la querrella de autos será acogida y así se declarará.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

PRIMERO: Que a fojas 7 y siguientes comparece don Jaime Barria Gallegos, en representación convencional de doña Doris del Carmen Andrade Vera, y deduce demanda civil en contra del Banco Santander Chile S.A., y de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., por los fundamentos de hecho y derecho expuestos en su querrella, y que se dan por reproducidos y solicita se obligue a la contraria al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), o el monto que se determine según el mérito de autos. En lo que respecta al daño emergente la suma asciende a \$2.960.000.- (dos millones novecientos sesenta mil pesos).

SEGUNDO: Que la parte demandada de BANCO SANTANDER CHILE S.A. a fojas 160 contesta demanda civil y señala que no existe ningún daño emergente que deba ser reparado, puesto que los dineros defraudados han sido devueltos en su integridad a la demandante civil. Y por otro lado, los daños morales no puede en ningún modo presumirse, y deben ser siempre probados fehacientemente por quien los alega, siendo una cifra completamente reñida con el sentido común los \$5.000.000.- pedidos por el actor, los cuales significarían para la contraparte un enriquecimiento sin causa. En este sentido, como hemos señalado antes, si bien estamos contestes en el hecho de que no se trata de una suma pequeña la que fue defraudada, consideramos que no se trata de una cifra cuya pérdida pueda generar una afectación de ánimo y/o dolor espiritual de tal magnitud tal que haga procedente este tipo de daños morales y por dichas cifras, considerando que la cliente jamás recibió una respuesta categóricamente negativa, sino que siempre se le indicaron posibilidades de impugnación, las cuales evidentemente ejerció y con resultados positivos. Que la indemnización no puede ser nunca una fuente de enriquecimiento, por cuanto solicitan sea rechazada en su totalidad la demanda civil.

TERCERO: Que la parte demandada de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. a fojas 170 contesta la demanda civil, reiterando su defensa de la parte infraccional en el sentido de que no se ha cometido ninguna de las infracciones que se le imputan a la ley 19.496 agrega que el daño emergente demandado corresponde a los avances efectivos hechos con la clave secreta y por lo tanto su pago debe ser rechazado, pues no se cumple con las condiciones de la asegurabilidad, de la misma forma y por las mismas razones debe ser rechazado el monto demandado por daño moral y porque no se aprecia como los hechos le pueden haber causado la afectación al ánimo que se plantea.



26 SET. 2019

CUARTO: Que en mérito de lo razonado en cuanto a acoger la querella de autos, a los argumentos allí expuestos y a la valoración de las normas de la sana crítica, se dará lugar a la demanda civil de autos. La titularidad del actor se encuentra acreditada con toda la prueba documental rendida y especialmente con los documentos referidos al estado de cuenta que rolan de fojas 14 en adelante, los que acredita su calidad de consumidor y asimismo la legitimación pasiva de la demandada de BANCO SANTANDER CHILE S.A. y la legitimación pasiva de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. con documento de fojas 47 y siguientes, todo ello además de no ser una cuestión debatida entre las partes. El relato del actor se ha acreditado suficientemente, por medio de la extensa prueba documental acompañada y a que los hechos que motivan la demanda de autos no son controvertidos en esencia por la demandada.

QUINTO: Que la relación de causalidad, en cuanto a la indemnización por el daño causado, está determinada al cumplirse lo preceptuado en el artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querella y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

SEXTO: Que en cuanto al daño emergente demandado, se dará lugar al monto defraudado y que nunca fue devuelto por la demandada de \$2.960.000, según se concluyó en la parte infraccional, equivalente a los 26 avances en efectivo de la tarjeta de crédito de la actora.

SEPTIMO: Que en cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto del ejercicio abusivo del derecho, sin lugar a dudas ocasionó angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de la prueba testimonial rendida, así declara el testigo JUAN EDUARDO OYRZUN GONZALEZ que señala en su declaración lo que los hechos denunciados ocasionaron en la actora: *"Esto le afecto con problemas psicológicos, sin ser experto en el área, con la conversación se percata lo que le genero esta situación, angustia, preocupación, hasta su autoestima se siente bien afectada. En el fondo se siente vulnerable ella. " Para luego agregar "Para que diga el testigo como se vía afectada en el plano emocional y en su vida cotidiana doña Doris con esta situación: lo que puedo señalar, es que tanto como por lo que ella a comenta y lo que yo he visto, tiene problemas para conciliar el sueño, porque esto le ha afectado bastante, el hecho de estar preocupada y ocupada cada día para poder solucionar esta situación, dejando un poco de lado sus habituales funciones. Cuando me referí a sentirse vulnerable, es básicamente que ella siente hoy día, que lo que se vive y conoce en las grandes ciudades, también pasa en los pueblos pequeños, como Maullín, y más aun siendo una persona de tercera edad, y estando sola, se siente con riesgo que le sucedan cosas como estas, donde ella piensa que hubo una clonación de su tarjeta, ya que no hay otra explicación para entender esta situación."* o del testigo LUZ TATIANA PEREZ ROJEL, QUE SEÑALA *"Ella en ese minuto que paso esto, había sufrido un accidente y parte emocional estuvo muy complicada, le dio depresión, se*

*encerró en su casa, estaba muy bajoriado y había días en que no salía. Una de las veces que la llame, fue por una reunión que teníamos en Santiago y ella indico que no quiso ir, ya que se encontraba mal. En realidad, cundo nos contó estaba moleta, y uno igual, si al ser de esa forma y la conocemos que tiene una buena situación económica no iba a sacar dinero de ahí, y además el doble cobro. Ella es activa y con esto se quedaba en su casa y además sumado el accidente de su vehículo que tuvo y más esto del banco le afecto" razones por las cuales se condenará a la demandadas y querelladas al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$3.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.*

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que se da lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, y se condena solidariamente a los querellados BANCO SANTANDER CHILE S.A. y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., representados como se ha señalado, al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales, por infringir los artículos 3 letra e), 12 y 23, en relación con el artículo 24 todas normas de la ley 19.496.
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena solidariamente a los proveedores BANCO SANTANDER CHILE S.A. y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., representados como se señalado, al pago a doña DORIS DEL CARMEN ANDRADE VERA, de una indemnización de perjuicios por daño emergente de \$2.960.000 (dos millones novecientos sesenta mil pesos), más la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos), por daño moral, sumas que deberá pagarse debidamente reajustada con sus intereses respectivos, los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor incurra en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- III. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 8113-2017

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria Abogada Titular.

Puerto Montt, once de octubre de dos mil diecinueve.

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su consideración 7ª, que se elimina. Y teniendo presente, además:

1º) Que los apelantes sostienen que el Banco Santander Chile S.A. el 13 de julio de 2017 habría reintegrado fondos a la actora, por la suma de \$2.960.000 y por medio de su respectiva cuenta corriente, que consta en el documento de fojas 150.

Que, sin embargo, tal antecedente se encuentra desconectado de las operaciones de “avance en efectivo” reclamadas en autos, y en cambio es posible asociarlo al detalle de movimientos en dicha cuenta corriente, acompañada a fojas 223, en el que se aprecia un traspaso por la misma suma, efectuado por la demandante el día 11 del mismo mes, desde su cuenta corriente y en pago de la tarjeta de crédito.

2º) Que los cargos por avances en efectivo efectuados a la tarjeta de crédito, reclamados en este proceso, difieren de la operación del 11 de julio de 2017 referida al final del considerando anterior, que consistió en un abono a tarjeta de crédito desde la cuenta corriente. En efecto, los avances en efectivo que han sido determinados como operaciones no habituales, y que en cambio la aseguradora demandada calificó con falta de “patrón de fraude”, corresponden en cambio a 26 operaciones de “avance en efectivo” efectuados con anterioridad al mes de julio de 2017, y que eran servidos por la titular mensualmente, como acreditó con los documentos de fojas 14 y siguientes, en los que consta los movimientos de la tarjeta de crédito, y pagos de sus consumos mensuales precedentes, incluidos estos avances en efectivo.

3º) Que, tal como razona la sentencia recurrida, no es posible dar por establecido que la reversa efectuada por el Banco Santander Chile S.A. el 13 de julio de 2017 corresponda a las sumas reclamadas en el presente juicio, y en cambio es posible concluir que dicho reembolso operó respecto de las sumas que la demandante el día 11 del mismo mes abonó a la tarjeta de crédito, sin advertir los pagos que





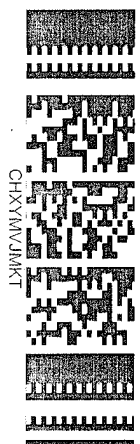
constan en sus cartolas mensuales de movimiento; motivo por el cual el Banco demandado procede a efectuar la inmediata reversa de ese mismo monto, dos días después.

Que, al no haberse acreditado que Banco Santander-Chile S.A. hubiere reembolsado a la actora las sumas que a ésta le fueron giradas *mediante avances en efectivo desde el cupo de crédito asociado a la tarjeta proporcionada a la querellante*, no es posible sostener la inexistencia de infracción en la forma como han planteado las demandadas por medio de sus respectivas apelaciones.

4°) Que, en cuanto a la fundamentación contenida en la sentencia para determinar la infracción a las reglas de la ley 19496 sobre protección a los derechos del consumidor, dicha afirmación no es efectiva pues tales argumentos han quedado vertidos en los fundamentos cuarto y quinto de la primera sección de la sentencia, que contiene lo relativo a la querella infraccional.

Que, contrario a lo que afirman los recurrentes, los antecedentes del proceso de liquidación acompañados por la actora a fojas 47 y siguientes, y luego por la demandada a fojas 138 y siguientes, no llevan a descartar la existencia de un “patrón de fraude”. En efecto, y aun cuando el informe de liquidación afirma que las operaciones habrían sido efectuadas con la clave secreta asociada a la tarjeta y sin que ésta hubiera sido clonada, dicha conclusión no está provista de algún antecedente que la avale, ni ha sido ratificada por su autor, sin que alcance el estándar de calidad suficiente para formar convicción, de acuerdo a las máximas de experiencia y especialmente a que la regla general es la indemnización del siniestro frente a la denuncia de un hecho que la póliza describe como susceptible de cobertura.

Que, en consecuencia, los antecedentes aportados no se vislumbran como suficientes para rehusar el cumplimiento al contrato de seguro, o para excluir al hecho de la cobertura de la póliza pactada, máxime si las características de un “patrón de fraude” no responden a un criterio objetivo descrito para ello en la póliza y previamente



informado al contratante, ni consta la concurrencia de alguna de las situaciones de exclusión expresadas en el documento cuya copia se acompañó a fojas 110.

5°) Que en cuanto a la indemnización por daño moral que se reclama, ésta resulta pertinente en base a lo previsto en el artículo 3 letra "e" de la ley 19.496, y procederá en el evento de acreditarse la existencia de un impacto del hecho dañino sobre ciertos bienes de carácter extrapatrimonial del actor. Sobre esta materia, la existencia, extensión y origen del daño deben ser acreditado por quien lo invoca, siguiendo la regla general prevista en el artículo 1698 del Código Civil y que resulta supletoriamente aplicable en la especie, como consta de autos por medio del punto 2 del auto de prueba, a fojas 227.

6°) Que para dicha acreditación son admisibles todos los medios de prueba sin exclusión y sin que sea requerida la pericial que los recurrentes reclaman como omitida. Así, correspondiendo a la actora acreditar la efectividad del daño que reclama, las pruebas a las que acudió fueron la declaración de los testigos don Juan Eduardo Oyarzún González y doña Luz Tatiana Pérez Rojel, de fojas 227 a fojas 231. El primero se refiere a un impacto en su auto estima, dificultades para conciliar el sueño y sensación de vulnerabilidad, lo cual sabe por los dichos de la propia demandante; mientras que la segunda en sus declaraciones manifiesta un cambio en su comportamiento, que es de carácter sustancial y coincidente con la época de ocurrencia de los hechos de autos, pero que resulta también acorde al tiempo en que sufre un accidente vehicular.

Que estas declaraciones, si bien dan cuenta de un efecto de estos hechos en la psiquis de la Sra. Doris del Carmen Andrade Vera, tiene connivencia con otro infortunio -accidente vehicular- que sufrió en forma coetánea. Que, al contrastar y ponderar estas pruebas de acuerdo a las máximas de experiencia, se concluye que aun cuando se acredita el daño moral reclamado, se estima de una entidad inferior a lo reclamado y también inferior a lo que concluye la sentencia recurrida, estimándose que es susceptible de mitigación por medio de



una indemnización que es regulada en este acto en la suma de un millón quinientos mil pesos.

Que, en razón de lo expuesto, disposiciones legales invocadas y lo previsto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y 34 de la ley 18287, **se resuelve que:**

**Se confirma** la sentencia recurrida, con declaración que se rebaja la indemnización de perjuicios correspondiente al daño moral reclamado, a la suma total de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos), sin costas de la presente instancia.

Acordada con la prevención del Ministro Sr. Jaime Vicente Meza Sáez, quien fue del parecer de confirmar la sentencia recurrida, con declaración de rechazar en su totalidad la indemnización correspondiente al daño moral, por estimar que las declaraciones testimoniales con que se pretendió acreditarlo carecen de la suficiencia y concordancia necesarias para formar la convicción de su efectividad, especialmente por cuanto se trata de dos testigos, uno de los cuales declara haber tomado conocimiento del daño que se reclama, sólo por medio de los dichos de la demandante.

Redacción del abogado integrante Christian Löbel Emhart, y del voto de prevención, su autor.

No firma el Ministro don Jorge Pizarro Astudillo, quien concurrió a la vista y acuerdo por encontrarse en comisión de servicio.

Regístrese y devuélvase.

Rol 180-2018

Jaime Vicente Meza Saez  
Ministro  
Fecha: 11/10/2019 15:27:15

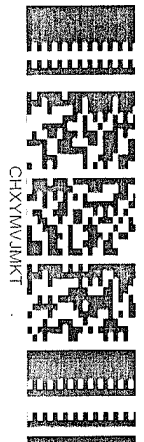
CHRISTIAN GUIDO LOBEL EMHART  
Abogado  
Fecha: 11/10/2019 15:28:07





Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Jaime Vicente Meza S. y Abogado Integrante Christian Lobel E. Puerto Montt, once de octubre de dos mil diecinueve.

En Puerto Montt, a once de octubre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>