

Providencia, a catorce de mayo de dos mil veintiuno

VISTOS

La querella interpuesta en lo principal del escrito de fojas 1, rectificada a fojas 19, por **DENISE ANDREA GARCÍA TROY**, abogada, domiciliada en Doctor Manuel Barros Borgoño N°160, oficina 505, contra **BANCO SANTANDER CHILE**, representada legalmente por Oscar Von Chrismar Carvajal, ingeniero comercial, ambos con domicilio en Avda. Providencia 2047, comuna de Providencia, y contra **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.** representada legalmente por Javier Lorenzo Muradas, ambos domiciliados en Bombero Ossa Nº 068, piso 4, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expresa que con fecha 22 de octubre de 2018 fue contactada vía telefónica por un supuesto ejecutivo del Banco Santander, quien le señaló que el objetivo de su llamada era darle a conocer la nueva aplicación del Banco, denominada Santander Pass. Que le ofreció su ayuda para que una vez activada dicha aplicación en la plataforma del Banco, pudiese bajarla sin problema desde su celular.

Que a continuación, el ejecutivo le solicitó la corroboración de sus datos personales, de los que tenía perfecto conocimiento, inclusive, número de productos, tarjetas de coordenadas, motivo por el cual se sintió confiada, confirmando los datos que el sujeto le indicaba.

Agrega, que el supuesto ejecutivo le informó que le llegaría un mensaje de texto a su celular, el cual contenía un “Código de Activación” de la referida aplicación, para posteriormente descargarla en su teléfono. Que efectivamente, recibió un mensaje en su celular que decía “Clave para validar la activación del dispositivo”, que dicho código fue solicitado por el ejecutivo, entregándoselo.

Señala que inmediatamente recibió dos correos de comprobantes de transferencia entre productos; una de ellas, desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente por un monto de \$2.383.958, y otra desde su línea de crédito a su cuenta corriente por \$520.000. Que inmediatamente llamó al Vox

261
desuelo
se lenta
umc

Santander, para bloquear sus tarjetas y claves, donde la ejecutiva que la atendió, Ingrid Sepúlveda, le informa que ya se habían realizado dos transferencias, una por \$1.700.000, y otra por \$1.200.000; que había sido víctima de una estafa.

Que con fecha 22 de octubre de 2018 realizó la correspondiente denuncia ante la PDI, acompañando formulario de declaración de siniestro de fraude. Que ese mismo día, el Banco Santander envía un correo masivo titulado "SI TE LLAMAN PARA CONFIGURAR LA NUEVA APP SANTANDER PASS ¡CUIDADO! ES UNA ESTAFA."

Relata que el día 9 de noviembre de 2018, se le notificó a su correo electrónico el Informe de Liquidación N°119144, emitido por FGR CHILE S.A, en el cual se concluye que el siniestro no tenía cobertura al haber entregado las combinaciones de sus tarjetas de coordenadas para las transferencias. Que impugnó el Informe por discrepancias en los hechos relatados en dicho documento, impugnación que fue resuelta con fecha 26 de noviembre de 2019, en la que no obstante aceptan un error al señalar que habría entregado la combinación de su tarjeta de coordinadas, habría entregado de igual forma, la clave para la activación del dispositivo, motivo por el cual mantienen la negativa de cobertura del seguro.

Sostiene que el Banco Santander, basándose en el Informe de la Aseguradora, también se excusó de toda responsabilidad en los hechos denunciados, al no constituir estos una vulneración a los sistemas de seguridad del Banco.

Hace presente, que jamás entregó claves que permitieran realizar operaciones bancarias, que es la deficiencia en la nueva APP del Banco Santander la que permitió se configurara el delito del cual fue víctima, por cuanto la clave enviada por mensaje de texto señalaba que era para activar un dispositivo, cuando en la práctica permitía hacer operaciones bancarias de transferencia de dinero, sin mediar ninguna otra fase de seguridad o confirmación posterior.

162
descuidos
y daños

Enuncia las disposiciones que el Banco Santander Chile y Zurich Santander Seguros Generales Chile han infringido, artículos 3, letra d) y e), en el caso del Banco; 12 y 13, en el caso de la Aseguradora, todos de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a las denunciadas al máximo de las multas señaladas en el citado cuerpo legal, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 19, por **DENISE ANDREA GARCÍA TROY** contra **BANCO SANTANDER CHILE** y contra **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE**, todos antes individualizados, solicitando que, por los hechos denunciados, se les condene al pago de \$2.900.000 (dos millones novecientos mil pesos) por concepto de daño emergente, y \$5.000.000 (cinco millones de pesos) por daño moral, más intereses y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Contrato Único de Productos Personas Naturales suscrito entre Banco Santander Chile y Denise García Troy de fecha 22 de agosto de 2007, rolante de fojas 99 a 114.
- Copia de Formulario Único de Siniestros Fraude Canales a Distancia del Banco Santander, firmado por la denunciante con fecha 22 de octubre de 2018 en el cual consta el reclamo efectuado por esta última por un monto de \$2.900.000, con la descripción de los hechos denunciados en autos, que rola de fojas 116 a 118.
- Fotocopia Parte Denuncia Nº 4447 ante la Brigada de Investigación Criminal de Providencia, rolante a fojas 119.
- Informe de Liquidación 119144 emitido por FGR CHILE S.A., liquidadores oficiales del seguro, de fecha 9 de noviembre de 2018, referente al Siniestro Nº 440518, exigido por la asegurada Denise García, en el que se concluye recomendar el rechazo de la indemnización reclamada, por incurrir ésta en un

incumplimiento de sus obligaciones como asegurada, al entregar en forma voluntaria las combinaciones de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios, que rola de fojas 121 a 125.

- Copia de carta de Impugnación de Informe de Liquidación 119144, enviado por Denise García a Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. manifestando su disconformidad con el rechazo y la redacción de los hechos asociados a su siniestro, rolante de fojas 126 a 129.

- Copia de carta respuesta a la impugnación de Siniestro Nº440518 Póliza Nº5100226521 Súper Seguro Fraude Full, de fecha 26 de noviembre de 2018, emitida por FGR S.A., en la cual le confirman a la asegurada las conclusiones del Informe de Liquidación, atendido que habría entregado la clave para la activación de un dispositivo, motivo por el cual mantienen la recomendación de rechazo del evento, que rola a fojas 130 y siguiente.

- Copia de Cartola Histórica emitida por el Banco Santander Chile, de la cuenta corriente de titular Denise García Troy en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre de 2018, donde constan las trasferencias de fondos realizadas a otros bancos con fecha 22 de octubre de 2018, por las sumas de \$1.700.000 y \$1.200.000, impugnadas por la denunciante, rolantes de fojas 138 a 140.

- Copia Seguro Colectivo Protección Total para Clientes de Instituciones Bancarias, Financieras y/o Comerciales, rolante de fojas 146 a fojas 158.

2.- Que la parte de Banco Santander acompañó los siguientes documentos, y demás:

- Informe Departamento Gestión de Fraudes de Banco Santander, elaborado con fecha 7 de octubre de 2019, en relación a la investigación por las transacciones no reconocidas por Denise García Troy, rolante de fojas 171 a 183.

- Copia impresa de la campaña informativa del Banco " Nos preocupamos de tu seguridad" publicada en la página web "<https://www.santander.cl/promociones/personas/seguridad/index.asp>", que rola de fojas 189 a 192.

263
discreto
celular
y tar

3.- Que la parte de Zurich Santander Seguros Generales Chile acompañó los siguientes documentos, entre otros:

- Copia simple de Condiciones Particulares de la póliza de seguro Seguro Fraude Full Nº 5100226521 emitida por Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A a nombre de la denunciante con vigencia de la cobertura desde el 31 de agosto de 2007 al 30 de agosto de 2020, rolante de fojas 199 a 210.
- Copia de Requerimiento formulado por la denunciante con fecha 22 de octubre de 2018, mediante el cual pone en conocimiento del Banco la ocurrencia del siniestro, que rola a fojas 211 y siguiente.
- Copia simple de carta de notificación inicial de siniestro, de fecha 31 de octubre de 2018 en la que se le informa a Denise García la designación de los liquidadores oficiales FGR Chile S.A., rolante a fojas 213.

4.- Que a fojas 253 y siguientes se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de todas las partes debidamente representadas por sus abogados. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas en autos, solicitando sean acogidas, con costas. La parte de Banco Santander Chile y la de Zurich Santander Seguros Generales Chile contestan por escrito, agregados a fojas 76 y 88, respectivamente.

5.- Que la parte de Banco Santander Chile señala básicamente en su defensa:

- Que la causa principal del supuesto fraude es el actuar de un tercero, quien través de técnicas sofisticadas, capturó la información bancaria de la denunciante, para luego realizar traspasos entre sus productos, y a través del aplicativo Santander Pass efectuar los diferentes movimientos desconocidos por la misma.
- Que la propia actora reconoce haber sido contactada por un sujeto que se habría hecho pasar por ejecutivo del Banco, quien le habría indicado que le ayudaría a activar la Aplicación del Banco, para lo cual había corroborado sus datos personales, solicitándole un código que le llegaría a su celular, consistente en la clave 3.0. Que este último código le llegó a la denunciante, la que contraviniendo todas las campañas desplegadas en los distintos medios de comunicación, entregó de manera voluntaria.

- Que la actora habría sido víctima de dos fraudes, uno catalogado como Phishing, y el otro, como Vishing. El Phishing se produce cuando a través de internet, sea por la navegación en sitios inseguros, o por la navegación a través de dispositivos infectados, terceros ajenos al Banco, sustraen la clave de acceso al portal del Banco del cliente. El Vishing, por su parte, es un fraude que se materializa a través de un llamado telefónico, una tercera persona le solicita al Cliente, con su consentimiento, el detalle de las coordenadas de su tarjeta Superclave y Clave 3.0.
- Que el mensaje que la denunciante recibió con la clave, señalaba expresamente que se estaba activando la aplicación en un dispositivo celular que no coincidía con el propio, y a pesar de ello, accedió de igual forma al requerimiento del supuesto ejecutivo.
- Que el fraude del cual fue víctima la actora en ningún caso puede ser imputado a una falla o defecto en la seguridad del Banco, por cuanto no es su obligación legal ni convencional impedir que los clientes entreguen información bancaria a terceros a través de correos fraudulentos o vía telefónica.
- Que el Banco en todo momento obró de conformidad a sus obligaciones legales y contractuales, en efecto, al constatar el uso de la clave web, clave 3.0 enviada al dispositivo móvil del cliente y números de coordenadas para el enrolamiento de la cuenta a la aplicación Santander Pass, se encontraba obligado a dar curso a las operaciones que la actora alega desconocer.
- Que permanentemente el Banco Santander-Chile difunde campañas de prevención de fraude a sus clientes a través de los diversos canales de comunicación, y una de las advertencias que más señala, precisamente es, que el Banco jamás pedirá claves por teléfono o por correo electrónico.
- Que en definitiva, el Banco en todo momento cumplió con su parte en la relación contractual que la vincula con la cliente Denise García respetando siempre las normas establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, además de poner a disposición de la actora los diversos

26.4
desarrollado
señal
y que

mecanismos de seguridad y distintos canales de atención al cliente, gratuitos y de funcionamiento las veinticuatro horas del día.

- Que al no existir un incumplimiento imputable al banco, no es posible configurar una relación de causalidad con los perjuicios reclamados por la actora, razón por la cual, Banco Santander Chile controvierte expresamente la existencia, cuantía y naturaleza de los daños demandados.

- Que en subsidio de los anterior, en el caso de que US. estime que los perjuicios reclamados tienen su origen en una infracción imputable al Banco, solicita se rebajen prudencialmente las indemnizaciones demandadas atendido que la denunciante se expuso imprudentemente al daño, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2.330 del Código Civil en relación con el artículo 1.558 del mismo cuerpo legal.

- Que, de acuerdo a los descargos expuestos anteriormente, solicita el rechazo en todas sus partes de la denuncia y demanda civil deducidas en su contra, con costas; o en subsidio una rebaja prudencial de los montos demandados.

6.- Que, por su parte, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., expone alguna de las siguientes consideraciones en el escrito de fojas 88 y siguientes:

- Que Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. no ha incurrido en infracción alguna a las disposiciones de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en especial a los artículos que le imputa la denunciante, 12 y 13 del citado cuerpo legal.

- Que no ha negado el servicio ni ha vulnerado los términos y condiciones ofrecidos, sino que, simplemente aplicando dichos términos y condiciones, ha sostenido que no procede la cobertura por no ser los hechos denunciados aquellos que la póliza describe como cubiertos.

- Que la cobertura de la póliza objeto del presente litigio estaba destinada a proteger las tarjetas bancarias y cuentas corrientes bancarias contra precisos y determinados riesgos.

- Que la aseguradora ha respetado en su totalidad el contrato de seguros que da cuenta la póliza N° 5100226521, con estricta sujeción a las condiciones y términos del seguro contenido en dicho documento.

- Que inmediatamente denunciado el siniestro, la aseguradora asignó la liquidación del siniestro a FGR S.A., quien en poco menos de un mes emitió el informe de liquidación definitivo en conformidad a las normas que regulan el "Procedimiento de Liquidación de siniestro" contempladas en el DS 1.055, dentro de los plazos establecidos en él.
- Que en atención a la investigación realizada con antecedentes enviados por parte de la asegurada, por la institución bancaria respectiva, y lo relatado en la querella y demanda de autos, las transacciones reclamadas fueron efectuadas con la clave secreta "Clave 3.0", contraseña que la propia denunciante habría proporcionado al supuesto ejecutivo del Banco, sin mediar por tanto un robo, asalto o secuestro del asegurado.
- Que el asegurado tiene el deber de prevenir el siniestro, esta es una carga particularmente relevante en el contrato de seguro, reconocida en nuestra legislación, en el artículo 524 del Código de Comercio, en la mayoría de las legislaciones internacionales, tratadistas especializados, y en la cláusula del contrato de seguro aplicable, consecuencia del principio de buena fe que debe imperar en todo contrato y, especialmente, en relación contractual originada con la póliza de seguro.
- La Buena Fe contractual, en materia de seguros, permite exigir al asegurado que mantenga el riesgo sin agravarlo, evitando incrementar su probabilidad, frecuencia e intensidad de ocurrencia. En este sentido, un actuar prudente y diligente del asegurado conlleva la abstención de entrega de información personal como lo son las contraseñas, coordenadas y claves proporcionadas por el sistema de seguridad de la entidad bancaria.

En la especie, el asegurado debió, a lo menos, adoptar una conducta prudente frente al resguardo de sus credenciales de seguridad, específicamente su clave 3.0 para activar el dispositivo.

- Que dado lo anteriormente expuesto, solicita el rechazo de la denuncia infraccional deducida en su contra, con costas.
- En relación a la acción civil interpuesta en su contra, sostiene que la aseguradora demandada no ha cometido ninguna de las infracciones que le

265
han sido imputadas y por ende, no existe relación de causalidad entre su conducta y los perjuicios que reclama la demandante. Señala la improcedencia de los perjuicios reclamados por la actora a todo título.

Solicita el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, con expresa condena en costas.

7.- Que a fojas 257 y siguientes se realizó la audiencia de absolución de posiciones de Denise García, con la asistencia de la absolviente en su calidad de denunciante y demandante en estos autos, el abogado Vicente Dittborn en representación del Banco Santander Chile S.A, y en rebeldía de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. La absolviente declara que efectivamente con fecha 22 de octubre de 2018 la llamó un supuesto ejecutivo del Banco Santander, de nombre Marcelo Cornejo para darle a conocer la aplicación Santander Pass; que le solicitó corroborar ciertos datos personales, que todos eran correctos, que no le dio ningún dato suyo, ninguna coordenada ni clave, sólo fueron preguntas-respuestas; que el código de activación que recibió en su teléfono como mensaje de texto decía claramente la instrucción para activar dispositivo Santander Pass en el celular, que se lo dio al ejecutivo para que lo registrara en la plataforma; que nunca le dio su tarjeta de coordenadas ni ninguna clave de acceso a su cuenta bancaria que pudiera hacer transacciones; que cuando estaba hablando con el supuesto ejecutivo, y le solicitó la clave de activación del dispositivo Santander Pass, le llegó un correo electrónico a los segundos que decía "se activó su app Santander Pass en forma efectiva, de inmediato recibió otro correo que indicaba que se había hecho una transacción de adelanto en efectivo desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente, y en ese momento llamó al VOX...; que solo tuvo respuestas vía correo electrónico por parte del Banco, que su ejecutiva no contestó sus llamadas telefónicas.

8.- Que atendido el mérito de autos, el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

8.1.- Que Denise García denunció al Banco Santander Chile y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección

de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de la sustracción fraudulenta desde su cuenta corriente de la suma de \$2.900.000 por parte de un tercero, mediante dos transferencias electrónicas efectuadas el día 22 de octubre de 2018, sin mediar ninguna otra medida adicional de seguridad para legitimar las operaciones impugnadas, más que un código de activación para configurar una nueva aplicación del Banco, proporcionado por la actora a un supuesto ejecutivo de la entidad bancaria que la habría contactado con perfecto conocimiento de sus datos personales.

8.2.- Que en la especie se alega como vulnerado por el Banco Santander el artículo 3º de la Ley 19.496, en sus letras d) y e), precepto que prescribe lo siguiente: “Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- 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.”

En concreto, la denunciante le atribuye al Banco Santander- Chile el actuar con negligencia, al faltar a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de los servicios prestados, en especial, el resguardo de los bienes del cliente.

Que, por su parte, a Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, le imputa la infracción a las normas contenidas en los artículos 12 y 13 del citado cuerpo legal, disposiciones que señalan lo siguiente:

“Artículo 12.- Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”

“Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.”

266
discusión
sentido
y fili

En este punto, la actora se basa en la negativa de la aseguradora en la cobertura del siniestro reclamado, atendida la información proporcionada por ella al tercero autor del fraude, desconociendo que dicha información fue obtenida por medio de engaño, a consecuencia de la falta de seguridad del banco en la prestación de sus servicios.

8.3.- Que no existe discusión entre las partes, en que las operaciones efectuadas con fecha 22 de octubre de 2018 con cargo a la cuenta corriente Nº 0-000-07-11703-5 que mantenía la actora con el Banco Santander Chile, consistente en transferencia desde su tarjeta de crédito a su cuenta corriente por \$2.383.958, traspaso desde la línea de crédito a su cuenta corriente por \$520.000, y luego dos transferencias a destinatarios distintos, una de \$1.700.000 y otra por \$1.200.000, fueron realizadas por un tercero distinto a la titular de la cuenta, siendo la denunciante víctima de un fraude.

8.4.- Que tanto el Banco Santander como Zurich Santander Seguros Chile, se excusan de toda responsabilidad argumentando que las operaciones que reclama la actora se efectuaron con la clave secreta "Clave 3.0", contraseña que la misma habría entregado al supuesto ejecutivo del banco vía telefónica de forma voluntaria, hecho confirmado por la denunciante en este juicio.

8.5.- Que en este contexto, corresponde entonces, determinar la responsabilidad que les cabe a las denunciadas a la luz de los antecedentes antes descritos.

8.5.1.- En relación a la entidad bancaria, y de acuerdo a las pruebas aportadas al juicio, legalmente apreciadas, cabe concluir que si bien Denise García proporcionó información al tercero autor del fraude, esta no consistió en la revelación de sus claves de seguridad, tales como, ingreso a la página web de la entidad bancaria, digipass o números de tarjetas, sino que, en la especie, se trató de un código para validar la activación de un dispositivo, según da cuenta el documento rolante a fojas 120. Que es preciso hacer presente que la clave que recibió mediante mensaje de texto la actora en su celular, y que puso en conocimiento del supuesto ejecutivo, era concordante con la información previamente expuesta por éste último mediante engaño.

Que en este escenario, y considerando los montos de las transacciones reclamadas, llama la atención que el Banco Santander, no adoptase ninguna medida de resguardo adicional, para la seguridad en las operaciones bancarias que realicen sus clientes por la plataforma de internet, que permitiesen comprobar que la persona que efectuó las transferencias realmente haya sido la legítimamente autorizada, en este caso la actora.

Que es de suyo importante recalcar que el Banco Santander Chile, por su carácter de proveedor, tiene el deber de profesionalidad, toda vez que es una entidad financiera experta en su rubro, por lo cual se encuentra obligado a conocer cuáles son las medidas de seguridad relacionadas al uso y manejo de las cuentas corrientes, tarjetas de crédito y débito, extremando las medidas de seguridad a fin de legitimar tales operaciones. Lo anterior, a diferencia del consumidor, que si bien debe observar un comportamiento responsable en el uso de sus productos bancarios, no le es exigible el conocimiento o administración de medidas de seguridad relacionadas con sistemas informáticos complejos.

Que de lo relacionado, no es posible liberar de responsabilidad a la institución bancaria que dio curso a las transferencias impugnadas, únicamente con el código proporcionado por la actora al tercero, sin mediar una segunda clave dinámica u otra medida de resguardo en cuanto a verificar la identidad real del solicitante, faltando con ello al estándar mínimo de diligencia al que se encontraba obligado, incurriendo en una vulneración manifiesta al derecho irrenunciable de todo consumidor a la seguridad en el consumo.

8.5.2.- Que en el caso de Zurich Santander Seguros Generales S.A., y su eventual responsabilidad por vulnerar los artículos 12 y 13 de la Ley 19.496, antes citados en el considerando 8.2.-, es necesario analizar el contrato Seguro de Fraude Full celebrado entre Denise García y la referida aseguradora, haciendo especial énfasis en que casos operan las exclusiones de la cobertura, a fin de determinar si existió o no incumplimiento contractual por parte de la denunciada. Al respecto, en dicho documento, a fojas 208, en su artículo

267
ASOCIAL
SILENT
YSLK

quinto, se refiere a las Exclusiones, tanto generales como especiales, y dentro de las primeras, dispone textualmente "El presente contrato de seguro, en cualquiera de sus coberturas, no cubre las pérdidas causadas al asegurado que directa o indirectamente provegan o sean una consecuencia de: d) Fraudes, estafas y/o cualesquiera otro delito o simple falta penal que cuente con la participación directa o indirecta del asegurado, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Agrega en su letra f) Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste."

Que de las cláusulas precitadas, es dable concluir que la aseguradora denunciada al negarse a cubrir el fraude reclamado por la actora, consumado por la contraseña antes mencionada, proporcionada por ésta última al tercero autor del ilícito, actuó amparada en la participación indirecta de la asegurada en los hechos denunciados, como se desprende la lectura de la clausula d) antes expuesta, con plena sujeción a los términos y condiciones del contrato que vincula a ambas partes, razón por la cual a juicio del sentenciador, y a diferencia de los razonado en relación a la entidad bancaria, no resultan acreditados los hechos fundantes de la denuncia deducida en contra de Zurich Santander Seguros Generales S.A., por consiguiente no hará lugar a ella.

9.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que el Banco Santander Chile, con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado, incurriendo en infracción al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN LO CIVIL:

10.- Que la conclusión consignada en el considerando 8.5.2.- priva de fundamentos a la acción entablada en contra de Zurich Santander Seguros Generales S.A., por lo que se rechazará.

11.- Que la parte denunciada y demandada de Zurich Santander Seguros Generales S.A. solicitó que las acciones deducidas en su contra fueran rechazadas con costas, a lo que el sentenciador no accederá atendido que estima que la denunciante tuvo motivos plausibles para litigar.

12.- Que por su parte, la conducta infraccional imputada en el considerando noveno al Banco Santander Chile, da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, y 50 inciso 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

13.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 1 y siguientes de autos:

13.1.- Que la demandante solicitó en su acción civil, por concepto de daño emergente, la suma de \$2.900.000 (dos millones novecientos mil pesos), correspondiente al monto total de las operaciones realizadas fraudulentamente con su tarjeta de crédito. En este caso, la actora probó en su naturaleza y monto los perjuicios reclamados en esta categoría de daño; atendido el mérito de los documentos rojizos a fojas 116, 122 y siguientes, y 138 y siguientes, por lo que el sentenciador hará lugar a ella, y fijará en atención a los mismos, el monto de la indemnización referida.

13.2.- Demandó asimismo, por daño moral, la suma de \$5.000.000 (cinco millones de pesos) derivados de la situación de estrés y angustia ocasionados por los hechos relatados en autos, agravados por su estado de embarazo.

El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, existió a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así la conducta infraccional imputada a la demandada Banco Santander Chile en el considerando noveno, provocó a la parte demandante las molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón

268

por la cual, la indemnización a este respecto se otorgará en conformidad con la sana crítica del sentenciador.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos, y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE:

A.- Que se condena al **BANCO SANTANDER CHILE**, antes individualizado, a pagar una multa de 50 U.T.M. (cincuenta unidades tributarias mensuales) por infringir los preceptos legales contenidos en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, desde que actuando con negligencia, causó un menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 1 y siguientes.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1, rectificada a fojas 16, por **DENISE ANDREA GARCÍA TROY** contra **BANCO SANTANDER CHILE**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagar a la demandante la suma de \$2.900.000 (dos millones novecientos mil pesos), por concepto de daño emergente, y \$ 300.000 (trescientos mil pesos) por daño moral, con costas, sin intereses.

C.- Que dicha suma no deberá ser pagada con reajustes, por no haber sido solicitados.

D.- Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 1 por **DENISE ANDREA GARCÍA TROY** contra **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, antes individualizados, sin costas.

E.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1, rectificada a fojas 16, por **DENISE ANDREA GARCÍA TROY** contra **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N° 3.849-11-2019

Dictada por el Juez Titular: DON VLADIMIR MONDACA DÍAZ.

Secretaria Subrogante: DOÑA LORETO PÉREZ VILLAR.

cc Z. Benavent
C. Horwitz
H. Poklepovic

{ de dicto
sentencia

10 MAR 2019