

**NOMENCLATURA** : 1. [40] Sentencia  
**JUZGADO** : 1° Juzgado de Letras de Punta Arenas  
**CAUSA ROL** : C-1471-2019  
**CARATULADO** : DOMÍNGUEZ/ZURICH SANTANDER SEGUROS  
**GENERALES CHILE S.A.**

**Punta Arenas, doce de junio de dos mil veintitrés**

**VISTOS.**

Con fecha **10 de agosto de 2019 y complementación de fecha 4 de agosto de 2023**, compareció don **JAVIER SANTIAGO DOMINGUEZ MENENDEZ**, chileno, casado, cédula nacional de identidad N° 10.861.604-0, domiciliado en Calle Mejicana N° 37, de la ciudad y comuna de Punta Arenas, e interpuso **demanda de indemnización de perjuicios** en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, sociedad anónima bancaria del giro de su denominación, RUT N° 97.036.000-K, representado legalmente por su gerente general don MIGUEL MATA HUERTA, factor de comercio, cédula nacional de identidad N° 9.496.096-7, ambos domiciliados para estos efectos en Bandera N° 140, Santiago; **SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA**, RUT N° 96.524.260-0, representada por JORGE FERNANDEZ CASCAN, RUT N° 23.399.845-1, ignoro profesión y oficio, domiciliados en Bombero Ossa N° 1068 - piso 4, Providencia, Santiago; **y ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, RUT N° 76.590.840-K, representada por don HERBERT GAD PHILIPP RODRIGUEZ, RUT N° 7.202.017-0, ambos domiciliados para estos efectos en Bombero Ossa N° 1068 PISO 4, Santiago, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho, que se pasan a exponer.

Señaló que, como consta de la documentación acompañada, con fecha 16 de Febrero de 2016, el Sr. Javier Domínguez celebró un contrato de seguros con la recurrida, denominado "Seguro de Fraude Plus", a fin de que esa aseguradora cubriera las cuentas corrientes y tarjetas de crédito emitidas por el Banco Santander de



las cuales es titular, frente a robo, asalto, extravío, hurto, falsificación, y/o adulteración, uso indebido o fraudulento por terceros no autorizados, y transferencias remotas, cuyo número de póliza es el 5100777942.

Dijo que la vigencia de este seguro, tal como lo señala la póliza, es desde el 16 de febrero de 2016, hasta el 15 de febrero de 2017, renovable por periodos anuales, siempre y cuando se pague la prima, se cumpla con los requisitos de asegurabilidad y la póliza se encuentre vigente. Hace presente que el pago de las primas se encuentra el día y la póliza se encuentra vigente.

Señaló, así las cosas, con fecha 15 de Noviembre de 2018, el actor recibió un llamado telefónico a su celular, por parte de un hombre que aseguró pertenecer al departamento de informática del Banco Santander, quien le solicitó actualizar la aplicación del Banco en su celular, ya que le indicó que habían cambiado las políticas internas y se hacía necesario que los clientes realizaran dicha actualización para poder dejar habilitada la aplicación para realizar transacciones.

En dicha comunicación y con la finalidad de comprobar la veracidad de la llamada a fin de generar confianza para la transacción, señaló al demandante sus datos y otras informaciones personales que solo el Banco conoce, indicándole su número de cuenta corriente, Rut, dirección, casilla de correo electrónico registrada en el Banco, el nombre de su ejecutivo de Banco, fecha de creación de su cuenta corriente, y productos asociados a su plan. Como es lógico, esas son informaciones que solo el Banco maneja, conoce y mantiene en sus bases de datos internas.

Indica que, posteriormente, para habilitar el proceso de actualización de su aplicación, le solicitó al demandante 3 coordenadas de su tarjeta Superclave, N□



192044, luego de lo cual este recibió un mensaje en su teléfono celular que le indicaba que este se encontraba habilitado para realizar transacciones. Al mismo tiempo, le llegó un correo electrónico indicando que se hizo un depósito en su cuenta corriente por un monto de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), desde su tarjeta de crédito Santander Platinum N° 5491 6210 0408 178.

Agrega que, así las cosas, ante este hecho extraño, ingresó a su cuenta corriente por internet, verificando de esta forma que se había realizado dicha transacción desde un celular de marca Moto G, equipo distinto del que maneja el demandante, toda vez que este tiene un celular de marca Huawei, con lo que quedaba de manifiesto que dicha transacción había sido realizada por otra persona.

Dice que en ese momento se percató que había sido víctima de una estafa, tras lo cual procedió a cortar la llamada de celular y realizó la denuncia inmediatamente al Banco. En los minutos transcurridos desde que se cortó la llamada telefónica e ingresó la denuncia, se hicieron 3 giros desde su cuenta corriente hacia otras cuentas, realizándose dos transferencias de \$1.700.000.- cada una, y una transferencia de \$1.600.000.-, lo que totaliza una suma de \$5.000.000.-

Así las cosas, verificado el fraude sufrido, indica que el actor procedió a realizar la denuncia respectiva ante Carabineros de Chile, como consta del Parte Denuncia N° 4106, de fecha 15/11/2018, que se acompaña en un otrosí de su presentación, y a realizar el reclamo respectivo ante el Banco Santander, el mismo día.

Manifiesta que una vez efectuado el reclamo ante el Banco, se le solicitó vía correo electrónico una serie de documentos y antecedentes para poder gestionar su requerimiento, entre los cuales se encontraban copia cartola de movimientos de su cuenta bancaria, copia de parte denuncia policial, copia de Cédula de Identidad



por ambos lados, todo lo que hizo llegar al Banco dentro de plazo, como consta de la documental acompañada en su presentación.

Añadió que, con fecha 4 de Diciembre de 2018, se informó por medio de Correo Electrónico por parte de Gerencia Servicio al Cliente, que el requerimiento presentado se encontraba en Análisis de coberturas por parte de la Compañía de Seguros, con el fin de emitir el pertinente informe de liquidación.

Señaló que igualmente, con fecha 4 de diciembre, se comunicó por correo electrónico al Sr. Javier Domínguez por parte del Jefe de Liquidación de Zurich Santander Seguros Generales S.A., don Eileen Seguel Rubilar, que fue recepcionado su denuncia de siniestro por parte de la aseguradora, informándole en documento adjunto que su caso fue identificado como Siniestro N° 444100, el cual sería atendido mediante liquidación oficial por los Sres. FGR Chile S.A. Estos, a su vez, asignaron a su siniestro el N° de carpeta 0124105, todo lo cual fue informado vía correo electrónico con esa misma fecha, cuyas copias se acompañan en un otrosí de esta presentación.

Dijo que, así las cosas, se remitió a FGR Chile S.A., dentro de plazo y de la forma solicitada, toda la documentación requerida por esta, consistente en copias de Parte Denuncia realizada ante Carabineros, cuestionario de fraude, y capturas de pantalla que daban cuenta del fraude sufrido por terceros, entregando así toda la información que se le solicitó, de manera oportuna y diligente.

Con fecha 13 de diciembre de 2018, se remitió al demandante finalmente Informe de Liquidación N°124105, relativo a Siniestro N° 444100, el cual señaló:

“Con relación a la denuncia del siniestro de la referencia, le informamos que hemos emitido informe de liquidación, el cual adjuntamos a la presente.



Nuestra conclusión recomienda el rechazo de la indemnización reclamada, debido a que no corresponde el pago de indemnización por cuanto el siniestro se origina de una conducta voluntaria del asegurado.”

Expuso que, al estimarse errónea y arbitrariamente que la responsabilidad del fraude sufrido era suya, se determinó que el seguro, que había sido contratado por este a fin de, precisamente, anteponerse y cubrir la eventual ocurrencia de situaciones fraudulentas como la descrita, cuya prima mensual fuera pagada responsable y diligentemente desde que fue contratada la póliza, no cubría el siniestro sufrido. Dice que aquella respuesta, a su juicio, además de carecer de fundamentos concretos, resultar absolutamente antojadiza y arbitraria a la luz de la ley, el contrato de seguro y la jurisprudencia en la materia, no se condice con la gravedad de los hechos acontecidos, y mucho menos con el monto defraudado, más aun considerando que, si la ocurrencia del fraude fue posible, no fue por otro motivo sino por la vulnerabilidad de los sistemas informáticos del Banco, que permitieron a terceros de mala fe, acceder a toda la información bancaria de su cliente, intentando pasar por alto el deber de diligencia y cuidado con la que una entidad bancaria debe resguardar los datos e información personal y sensible de sus clientes.

Hace presente, además, que, a diferencia de lo que señala la entidad bancaria, todas las operaciones realizadas fueron accediendo a información personal del demandante, inclusive recibiendo este un mensaje a su teléfono celular, desde la misma línea de la que el Banco efectúa normalmente sus comunicaciones, como acreditará con las capturas de mensajes de texto acompañadas como prueba documental.

Señaló, que desde el momento de ocurridos los hechos, en cuanto se percató del fraude que había sufrido, hizo todo lo que legalmente procede y era



posible en estos casos, actuando siempre con la mayor diligencia y buena fe, realizando la entrega de documentación e información que se le solicitaba, de manera oportuna y pronta, a fin de obtener una respuesta favorable del Banco y la Aseguradora que diera solución a su situación, siempre con la firme convicción de que el seguro contratado daría cobertura a su siniestro.

Indica que lo anteriormente descrito, constituye una clara vulneración de las garantías constitucionales, y que debe ser subsanada a la brevedad por la infractora, restableciendo el imperio de los Derechos conculcados de la forma que se expondrá a continuación.

SOBRE LA OBLIGACIÓN DEL BANCO DE CAUTELAR LOS VALORES QUE LE SON CONFIADOS, Y DE RECONOCER, DETECTAR Y FRENAR OPERACIONES FRAUDULENTAS.

Señaló que es un hecho cierto, que en el último tiempo se han incrementado los casos en que, utilizando sofisticados medios informáticos, terceros logran vulnerar los sistemas bancarios, accediendo a datos personales que les permitan sustraer dineros o realizar transferencias en su favor por medio de los más diversos mecanismos.

En este sentido, debemos señalar que la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en autos Rol Corte N° 6441-2012, ha indicado respecto de la obligación de las entidades bancarias de resguardar las operaciones de las cuentas que manejan, lo siguiente:

“En cuanto las instituciones bancarias o financieras ofrecen a sus clientes la posibilidad de desarrollar operaciones de transferencias de fondos u otras por vía electrónica, se asume que ellas deben asegurar sus fines sin menoscabo para quienes son llevados a utilizar estos métodos. En el mismo sentido, la entidad fiscalizadora de las instituciones oferentes, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, se ha esmerado en puntualizar, a través de sus respectivas Circulares (N°



3.451 de 2008), que los Bancos están obligados a garantizar la seguridad de las transacciones y transferencias electrónicas de dinero 1 ”.

Que las Circulares del organismo fiscalizador dan cuenta que los bancos deben garantizar que las operaciones solo puedan ser realizadas por personas autorizadas para ello, debiendo recabar todas las autorizaciones previas que sean necesarias para cumplir con la seguridad de la operación, siendo estas y las aseguradoras involucradas responsables en caso de que ello no ocurra, como así también deben mantener “sistemas y procedimientos” que les permitan “identificar, evaluar, monitorear y detectar” operaciones con “patrones de fraude”, de manera que puedan abortar actividades u operaciones potencialmente dolosas, lo que en el caso de autos claramente no ocurrió, siendo el siniestro sufrido, responsabilidad de dicha falta de diligencia y cuidado del Banco, encontrándonos por tanto de manera indubitada en la circunstancia descrita por la póliza contratada con la recurrida, respecto de la cual debe darse cobertura a siniestro sufrido, y cuya negativa a este respecto aparece claramente como un acto arbitrario e ilegal.

Dice que agrega el citado fallo, que: “El banco como depositario de los fondos de una cuenta corriente, debe hacerse cargo no solo de atender los mandatos de pago que se le formulen debidamente, sino además velar por la custodia y seguridad de esos mismos fondos, para que ellos sirvan a los propósitos de quienes son sus titulares y así dar confianza al sistema, que subsisten en la medida que todas las operaciones que se permiten sean seguras y no vulneren los legítimos derechos de quienes recurren a ellos como los garantes de sus fondos ”.

En el mismo orden de ideas, la Superintendencia ha señalado que los bancos deben contar con sistemas o



procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible, aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcarlas o abortarlas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos por estos y comportamientos que no estén asociados al cliente.

Qué habiéndose reconocido que se produjo una operación no deseada e inusual que fue inducida a través de los propios medios que entrega el banco a sus clientes para el desarrollo de sus operaciones electrónicas, sin que operaran los resguardos o mecanismos de control que ella pregona, no resulta sostenible que, siendo la entidad bancaria utilizada para cometer el fraude, sus aseguradoras, posteriormente se liberen de responder ante ese cliente que confió de buena fe en los procedimientos y mecanismos de seguridad, lo que no significa que estas entidades puedan perseguir posteriormente por las vías judiciales pertinentes a quienes hicieron uso de sus medios con el fin de defraudar a otro.

Dice que el fraude en el caso de autos se originó porque no operaron los mecanismos de control ni los resguardos necesarios que como institución financiera le corresponden al banco, lo cual constituye un hecho ajeno a la voluntad y responsabilidad de esta parte.

Cómo es posible apreciar de la lectura del fallo previamente citado, la Corte al acoger el recurso en comento, estimó que el banco no cumplió con las obligaciones de disponer sistemas de transferencia con seguridad para evitar este tipo de fraudes, encontrándose por tanto dentro de los presupuestos de cobertura de los Seguros contratados, por considerar este hecho como determinante para disponer la responsabilidad en persona o entidad distinta del recurrente afectado por el fraude.





Según la sentencia, esa circunstancia es suficiente para determinar la responsabilidad del Banco en el acaecimiento del fraude, el cual afectó gravemente el derecho de propiedad del titular de la cuenta, derecho que debe ser restablecido dejando sin efecto la resolución de la recurrida de no dar cobertura al fraude sufrido y los gastos asociados a su acaecimiento.

La Corte reconoce responsabilidad de la institución bancaria ante la realización de fraudes informáticos cuando el titular de la cuenta corriente ha sido, sin culpa, sorprendido por maniobras tecnológicas destinadas a utilizar sus claves y contraseñas o acceder a su información bancaria, y así suplantarlo ante el banco.

Las transacciones fraudulentamente efectuadas según el método descrito precedentemente, dan cuenta de la precariedad de los sistemas de control y la nula capacidad de los medios puestos al servicio del cliente para que tales fraudes no ocurran, encontrándose por tanto el acaecimiento de dicho fraude, fuera de la esfera de la responsabilidad del recurrente, contrario a lo que erróneamente alegó la recurrida.

Dijo que en este mismo tenor resolvió la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en fallo de causa Rol N° 44.191-2017 sobre Recurso de Protección en esta misma materia, disponiendo sobre el particular en su considerando Octavo:

"OCTAVO: Que aún más allá de la regulación aludida, la propia naturaleza de los negocios que un particular, como lo es la recurrente, efectúa en su calidad de titular de una cuenta corriente, línea o tarjeta de crédito, con una sociedad bancaria, si bien impone para el primero, por cierto, el seguimiento de los cuidados e instrucciones básicos y razonables para el uso de los productos dentro de los márgenes contractuales a los que adhirió, para la segunda ello conlleva, sin duda, un extremo cuidado, que nace de su rol como depositario y



garante de los fondos de que debe hacerse cargo y en virtud del cual, necesariamente, no sólo debe atender los mandatos de pago que se formulen debidamente con cargo a los mismos, sino también, custodiarlos y asegurarlos en pos de los fines que sus titulares tienen a su respecto, y de la confianza en la correcta operatividad del sistema. Es en ese sentido que, adicionalmente a las indicaciones que las propias autoridades vigilantes de las operaciones financieras han determinado, subyace en ellas la necesidad de reserva, de seguridad en torno a los valores confiados, de las transacciones sobre ellos, de los datos personales, etcétera, la que si bien pudiese precaverse por parte del usuario particular mediante diversos mecanismos instruidos por el banco, por ejemplo, el uso de claves personales o telefónicas, dadas las características de la plataforma digital de acceso remoto o por internet que se ofrece y propicia en estos ámbitos, cuyo fue el caso en la especie, es el segundo organismo al que cabe extremar las precauciones que eviten los errores, interferencias o derechamente fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos. En tanto ello supone tareas de implementación, seguimiento y perfeccionamiento de los programas que implementa para sus propios servicios y que en modo alguno procede asignar a sus clientes, menos aun las que, en el escenario de detección de vulneraciones a la seguridad de aquéllos, fuerzan la búsqueda de métodos de bloqueo ante conductas inusuales, patrones fraudulentos -como es la imitación de páginas web- o definitivamente delictivas.”

En el mismo tenor, el considerando noveno del fallo anteriormente citado de la Corte de Apelaciones de Santiago, razonó:

“NOVENO: Que según lo que se viene razonando, indiscutido el hecho de que las operaciones de giro



desde la tarjeta de crédito de la estudiante que recurre y los dos giros contra su cuenta corriente, ocurridos todos el día 12 de abril de 2017, alrededor de las 22.00 horas, lo fueron a través de los propios medios que entrega el banco a sus clientes para el desarrollo de sus operaciones electrónicas, particularmente su plataforma digital o página web, sin que operaran los resguardos o mecanismos de control que a ella le caben en relación a los fraudes de terceros, no resulta sostenible que se libere de toda responsabilidad ante su contratante y pretenda, por medio de los consiguientes e incesantes cobros denunciados, imponerle a ésta la pérdida patrimonial que los sucesos descritos implican, soslayando la confianza y buena fe que aquella mantenía en sus procedimientos y mecanismos de seguridad, y en consideración a las cuales actuó.”

Por tanto, señala que resulta claro al tenor de lo expuesto, que la responsabilidad ante el fraude sufrido por su parte es de la entidad bancaria que no veló por el debido resguardo de la información personal y bancaria sensible del cliente, ni tampoco veló por la seguridad de las transacciones efectuadas en las cuentas que se mantienen con dicha institución, todo lo cual constituye indubitadamente responsabilidad de la entidad bancaria que, como ya se dijo, de ninguna manera puede traspasarse al cliente, y que constituyen las circunstancias que originaron el fraude que originó los perjuicios cuyo resarcimiento por este acto se reclama.

SOBLE LA INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS DEMANDADOS DE AUTOS:

Hacer presente que, en el año 2011, el Banco Santander firmó una alianza con Zurich Financial Service Group para potenciar la bancaseguro en Latinoamérica, incluyendo a Chile, lo que implicó que Santander reforzará su oferta comercial de seguros de vida, pensiones, créditos y generales, todo ello para



incrementar en forma significativa sus ingresos por conceptos de seguros.

Agregó que, a través de un joint venture el Grupo Zurich compró el 51% de las acciones de las compañías de seguros de Banco Santander, Santander Seguros de Vida y Santander Seguros Generales, manteniendo el Banco Santander el 49% del de las acciones.

Por otra parte hace presente que Banco Santander Chile S.A. tiene el 99,748% del capital de Santander Corredora de Seguros Limitada. De este modo aunque son empresas jurídicas formalmente individuales, funcionan bajo el sistema de holding, por lo que están interrelacionadas entre ellas y tienen una empresa controladora, y que el Santander Holding Chile S.A. maneja y administra la propiedad de un conjunto de sociedades entre las que figuran los demandados, holding que en Chile se llama Santander Chile Holding S.A., por lo que ninguno de los demandados puede eludir su responsabilidad derivada de los perjuicios ocasionados por los hechos denunciados en estos autos.

En cuanto al derecho, señaló que la responsabilidad, en sentido amplio, es la aptitud de la persona o sujeto de derecho, para asumir las consecuencias de sus actos. Es responsable aquel que, frente a un daño proveniente de actividad o pasividad, este forzado a repararlo, si ello obedece al incumplimiento de una obligación preexistente.

Señala que la responsabilidad, es uno de los principios fundamentales del Derecho en general y del Derecho Civil en particular. El legislador no ha definido el concepto de responsabilidad en el Código Civil, sin embargo, para estos efectos podemos señalar que la Real Academia de la Lengua Española, entiende por tal "Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal".



Por otra parte, dice que podemos señalar que la doctrina ha afirmado que, desde un punto de vista lógico, la responsabilidad civil es un juicio normativo que consiste en imputar a una persona una obligación reparatoria en razón del daño que ha causado a otra persona.

Jurídicamente, entonces, la responsabilidad consiste en el deber de indemnizar los perjuicios causados por el incumplimiento de una obligación ya existente. Esta obligación puede derivar de una relación contractual y es en este caso cuando se habla de responsabilidad contractual.

En consecuencia, lo que determina la responsabilidad es el incumplimiento del aquel proyecto conductual que denominamos obligación y que consiste, a nuestro juicio, en un deber de conducta tipificado en la ley. Dicho de otro modo, toda obligación impone siempre al sujeto pasivo o deudor el deber de comportarse de una manera determinada en beneficio del sujeto activo o pretensor. Este comportamiento está descrito en la ley, la cual, establece en cada caso precisamente, que grado de diligencia, cuidado y atención debe poner el deudor en el desarrollo de la conducta a que ha comprometido o le es exigible. La responsabilidad surge, entonces, cuando no se pone en ella el deber de cuidado, diligencia y atención que establece la ley.

En la responsabilidad, encontramos la función preventiva y la función de reparación. La función preventiva, el sistema normativo de la responsabilidad impone a todas las personas un deber genérico de abstención o prevención del daño: todas las personas, sean naturales o jurídicas, y en el segundo caso de Derecho Público o de Derecho Privado, tienen el deber de evitar causar un daño a otra persona; adoptar de buena fe y conforme a las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño o si ello



es inevitable hacer lo pertinente para disminuir su magnitud; y no agravar el daño ya acaecido. En la función preventiva, el ordenamiento jurídico confiere acciones preventivas, incluso populares, es decir deducibles por cualquiera del pueblo, cuando una acción u omisión antijurídica haga previsible la producción de un daño.

Además, señala que en la responsabilidad encontramos la función resarcitoria, cuando se produce la violación del deber de no dañar a otro. En tal caso, el deber de prevención del daño muta en el deber de reparar el perjuicio causado. Las normas de la responsabilidad propenden a la reparación de todo el daño causado.

Así las cosas, la responsabilidad hace posible, entonces, obtener el cumplimiento de la obligación por un medio sustitutivo o conducta de remplazo, puesto que el deber de conducta no se desarrolló de la manera en que estaba programado en la norma jurídica.

Desde este punto de vista la responsabilidad consiste en la imposición de una conducta de remplazo que sustituye el incumplimiento de la obligación, reconstruyendo el proyecto social descrito en la norma.

Añade que afirmar que se ha generado responsabilidad civil para un individuo, supone que éste se encuentra en la necesidad de indemnizar daños y perjuicios ocasionados a otra persona, natural o jurídica. En efecto, la acción u omisión culpable o dolosa de un individuo, causa un daño, ocasiona una lesión que ha sufrido el patrimonio del acreedor o de la víctima, que debe ser reparada, y ello se alcanza mediante la indemnización de perjuicios.

En definitiva, el derecho es garante del equilibrio, disgustándole la impunidad, por ello sanciona actos que han causado daño a un tercero, crean la obligación de reparar los perjuicios causados, intentando soslayar el daño o sufrimiento causados, y volviendo las cosas al



estado en que verosímilmente se encontrarían como si nunca hubiera ocurrido la acción que ocasiono el daño patrimonial y moral.

En cuanto a la responsabilidad contractual, indica que la obligación atendiendo su origen, puede ser creada mediante una convención, en el amplio marco de que disponen los particulares para generar las reglas jurídicas a las cuales atenerse en sus relaciones intersubjetivas. De esta manera, cuando esa obligación convencional es incumplida por el sujeto llamado a darle satisfacción, estamos en presencia de la responsabilidad contractual.

La responsabilidad contractual supone la existencia de una obligación nacida de un contrato. Nuestro código Civil lo define en el artículo 1438, rezando: "Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte pueden ser una o muchas personas."

Larroumet, refiriéndose a la noción de contrato, dice que es un acto jurídico que tiene por objeto crear un vínculo de obligación entre un acreedor y un deudor. Es pues, la voluntad la que se encuentra en el origen de la creación del vínculo de la obligación. En efecto, es una concepción restrictiva, el contrato es una convención que tiene por objeto crear un vínculo de obligación entre un acreedor y un deudor.

En torno a los hechos anteriormente expuestos, dice que se detalla claramente que existe un contrato suscrito con Banco Santander, Santander Corredora de Seguros LTDA y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A de momento que el actor mantiene cuenta corriente con banco Santander, además de una Tarjeta de Crédito con dicha entidad bancaria y suscribió con las aseguradoras antes señaladas contrato de seguro contra fraudes, "SEGURO FRAUDE PLUS", según consta en póliza N° 5000000277.



Añade que es importante señalar que en todo momento se dio íntegro y oportuno cumplimiento a las obligaciones emanadas de ambos contratos para esta parte, no encontrándose bajo ninguna circunstancia en mora; pero las empresas antes señaladas hasta la fecha han incumplido sistemáticamente sus obligaciones a no dar solución a la situación que me aqueja.

En Chile nuestro sistema de responsabilidad, fue definido por el profesor Alessandri de la siguiente manera: Que la responsabilidad es "La obligación de indemnizar al acreedor del perjuicio que le causa el incumplimiento del contrato o su cumplimiento tardío o imperfecto". (Alessandri 2005 pn.24) En el caso en cuestión se produjo un cumplimiento de la obligación contraída, imputable a Banco Santander, Santander Corredora de Seguros LTDA y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, por ser culpable y negligente, en primer lugar, por permitir que una operación fraudulenta como la que señala fue objeto se gestara sin siquiera darle aviso por ningún medio, y en segundo lugar la negativa posterior de las aseguradoras a cumplir lo ya pactado.

El artículo 1489 del código civil en su inciso segundo señala lo siguiente: "podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios."

Es decir, le asiste un derecho alternativo de elección, pero cualquiera sea la resolución tomada, la indemnización de perjuicio procede de igual forma. En este caso en concreto dice que se solicitó a los demandados de autos a que dieran cumplimiento a lo pactado con ellos y fue precisamente la negativa de ellos, los que motivan la presente demanda, por medio de la cual se solicita que se indemnicen los perjuicios sufridos.





En cuanto a la indemnización de perjuicios, señaló que el Artículo 1489 del Código civil que señala la acción resolutoria tacita, inteligentemente también contempla la indemnización de perjuicios. Ello claramente obedece al hecho de que la contraparte haya incumplido imperfectamente la obligación, de manera culpable y esto en definitiva provocando daños a la parte diligente.

El artículo 1545 del Código civil establece claramente que, "todo contrato válidamente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado si no por su consentimiento mutuo o por causas legales".

Es de esta forma que, todo quebrantamiento a esta ley, que es el contrato, implica que todo daño emanado de él debe ser reparado por la parte transgresora, por cuanto, a priori ese hecho no se ajusta a los principios jurídicos y a la buena fe que rige al contrato, de esta forma lo dispone el artículo 1546 del mismo cuerpo legal.

En esta materia se aplica simplemente el principio general que, sobre esta materia está presente en nuestra legislación, en cuya virtud todo el que injustamente causa perjuicio a otro, debe repararlo. Sea que el daño provenga del incumplimiento total o solo de aquel cumplimiento parcial del vínculo jurídico.

Aquí es preciso destacar el aforismo de que "todo el que ha causado injustamente un perjuicio a otro debe repararlo". De esta manera, en este caso en concreto, las procedencias de la indemnización de perjuicio tienen su origen en el cumplimiento imperfecto de las obligaciones contempladas en el contrato celebrado entre las partes. Así se desprende del artículo 1556 del Código Civil, cuyo inciso primero, expresa:

"La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provenga de no haberse



cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento”

Por su parte, se entiende por indemnización en términos generales “aquella prestación a que el deudor está obligado a favor del acreedor, en razón del daño que le ha ocasionado mediante el incumplimiento total o parcial, o el retardo en el cumplimiento del contrato” (Orlando Tapia Suárez, De la Responsabilidad en General, p111)

Indica que es evidente que a su persona le importan perjuicios en todo orden. Esto por cuanto los daños que le afectan son de igual característica.

De los daños demandados:

Expone que la doctrina sigue un concepto de daño que se sustenta en la jurisprudencia, entendiéndose por tal la “lesión a un interés del demandante, y se entiende que la hay cuando una persona sufre una pérdida, disminución, detrimento o menoscabo en su persona o bienes o en las ventajas o beneficios patrimoniales o extra patrimoniales de que gozaba” ( Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia del 3 de Junio de 1973.)

A mayor abundamiento, nuestra jurisprudencia ha sido clara a este respecto, como se desprende de lo dispuesto en el considerando 14<sup>o</sup> del fallo dictado por la primera sala de la Excelentísima Corte Suprema en causa Rol N° 3.070-2006, de fecha 15 de enero de 2008, que en su parte pertinente señala que si bien la voz “daño” no se encuentra definida en la ley, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española corresponde a “todo detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia, es decir, a toda privación de bienes materiales, inmateriales o morales, y porque, como antes quedó consignado, lo preceptuado en el citado artículo no excluye la consideración de otros perjuicios que no sean los materiales”; asimismo, dicho fallo señala que para



que el daño sea indemnizable debe existir certidumbre, esto quiere decir que sea real o efectivo, que tenga existencia.

Dicha circunstancia se configura plenamente en el caso sub lite, ya que, el demandante sufrió un cuantioso detrimento patrimonial producto del fraude sufrido a manos de terceros, el cual obedece, por una parte, a la falta de diligencia en el tratamiento de la información personal del cliente y en la autorización de las transacciones que claramente demostraban patrones fraudulentos, y por otra, al incumplimiento de las cláusulas contractuales del seguro contratado para dar cobertura a situaciones como las de este caso. Todo lo anterior, ha derivado en un cuantioso daño patrimonial para mi representado, primero por el fraude sufrido, y luego, por la negativa a dar cobertura al siniestro en circunstancias en que debía hacerse.

Dicho esto, podemos indicar que la doctrina ha señalado que el daño "implica, en consecuencia, una pérdida, un detrimento, un menoscabo en la persona o en los bienes de ésta y una lesión a un interés legítimo de esa persona" (Explicaciones de derecho civil. La responsabilidad civil extracontractual." Tomo IV. Gonzalo Ruz Lártiga. Pág. 463).

Indica que los daños cuya indemnización se reclaman, obedecen a los siguientes:

I) Daño emergente:

Entendemos por Daño Emergente la "pérdida o disminución patrimonial, actual y efectiva que sufre la víctima a causa de la acción u omisión culpable"; tenemos la certeza que éste se configura plenamente por las circunstancias descritas en la situación de hecho, configurándose el daño emergente claramente por el monto de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), que, como ya se señaló, corresponde a la suma extraída de las cuentas bancarias de la demandante por medios fraudulentos, más



reajustes e intereses que se devenguen durante el transcurso del presente juicio y hasta que estos montos sean pagados en su totalidad.

II) Daño moral:

Podemos entender por tal, "el perjuicio que se sufre como consecuencia de la comisión de un hecho que, lesionando la persona o sus bienes, afecta los elementos psíquicos o espirituales". Significaría, por tanto, un menoscabo afectivo, representado en un atentado a los valores de un individuo -persona natural o jurídica-, que puede originarse perfectamente de la lesión de un derecho patrimonial.

Así las cosas, corresponde señalar que, a causa del fraude sufrido en las cuentas de mi representado, se han originado cuantiosas deudas en su nombre las que deben ser cubiertas a fin de que esta no vea perjudicado su prestigio y calidad crediticia, lo que sin lugar a dudas repercutiría negativamente en su actividad económica, e imagen crediticia y financiera, causándole un patente detrimento.

Que, en orden a lo expuesto, esta parte viene en avaluar los perjuicios morales causados a la demandante, en la suma de \$10.000.000.- (diez millones de pesos).

Por lo expuesto solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios, por los montos señalados en contra en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por don MIGUEL MATA HUERTA; de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA, representada por don JORGE FERNANDEZ CASCAN; y de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., representada por don HERBERT GAD PHILIPP RODRIGUEZ, todos ya individualizados, acogerla a tramitación, y en definitiva darle lugar en todas sus partes, condenando al pago de las siguientes indemnizaciones en favor del demandante JAVIER SANTIAGO DOMINGUEZ MENENDEZ., ya individualizado:



1) A título de daño emergente, la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos); y 2) A título de daño moral, la suma de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), o el monto que establezca el tribunal conforme al mérito del proceso; todo lo anterior con los reajustes e intereses que correspondan, y con ejemplar condenación en costas a las demandadas.

Con fecha **4 de agosto de 2020, la demandante, subsana y amplía** su demanda en los siguientes términos.

Indicó que él es cuenta-correntista del Banco Santander Chile S.A. -en adelante simplemente EL BANCO- desde el 13 de diciembre de 2005, época en la cual celebró contrato de cuenta corriente bancaria con la demandada antes señalada, el número de su cuenta corriente para estos efectos es la: 000004683226.

Agrega que, como es sabido, es práctica habitual de los ejecutivos y dependientes bancarios, con el objeto de cumplir las metas impuestas por sus empleadores -Banco- ofrecer seguros a los clientes de la más diversa índole, asociados a los productos bancarios ya vigentes, ya sean cuentas corrientes, tarjetas de crédito, débito o cheques, los cuales son intermediados por la Institución bancaria a través de una persona jurídica dependiente -en los hechos- y coligada de la misma como lo son las Corredoras de Seguros, pertenecientes al mismo holding. Finalmente, el riesgo asegurable -en este caso el fraude electrónico de tarjetas de crédito- es soportado por un tercero -siempre del mismo holding- que es la Compañía Aseguradora, en la especie Zurich Santander Seguros Generales S.A. -en adelante ZURICH- quien se obliga a indemnizar al asegurado en caso de producirse un siniestro a cambio del pago de una prima.

Señala, que a pesar de la intervención de tres personas jurídicas distintas en la celebración del contrato de seguro, el cliente solo toma contacto una persona: el ejecutivo o dependiente empleado del banco,



en la especie fue una cajera, facilitando el Banco a su personal, instalaciones, infraestructura, medios digitales y demás que sean menester para perfeccionarlo, lo cual es sabido por cualquier ciudadano que con motivo de ser titular de una cuenta corriente Bancaria, toma algún seguro ofrecido por el mismo Banco, perfeccionándose incluso por medios electrónicos o través de telefonía, siendo cargados los montos de la prima a los propias tarjetas de crédito bancarias, o a través de un pago automático de cuentas o tarjetas (PAC o PAT). Lo descrito anteriormente a grosso modo, determina la responsabilidad contractual de los 3 demandados respecto del incumplimiento contractual denunciado en estos autos.

Indica que acorde al modus operandi antes descrito, con fecha 16 de Febrero de 2016, el Sr. Javier Domínguez celebró un contrato de seguros, ofrecido por el Banco Santander Chile, denominado "Seguro de Fraude Plus", a fin que ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES cubriera los riesgos de Fraude que pudieran afectar a la cuenta corriente y tarjeta de crédito de la cual es titular el Demandante con el Banco señalado debiendo cubrirse el riesgo frente a robo, asalto, extravío, hurto, falsificación, y/o adulteración, uso indebido o fraudulento por terceros no autorizados, y transferencias remotas, cuyo número de póliza es el 5100777942.

La vigencia de este seguro, tal como lo señala la póliza, es desde el 16 de febrero de 2016, hasta el 15 de febrero de 2017, renovable por períodos anuales, siempre y cuando se pague la prima, se cumpla con los requisitos de asegurabilidad y la póliza se encuentre vigente. Hace presente que el pago de las primas se encuentra al día y la póliza se encuentra vigente incluso hasta el día de hoy.



Señala el actor que en la actualidad, tiene vigentes los siguientes productos contratados con la Institución Bancaria ya señalada:

- i- Cuenta corriente Bancaria
- ii- Línea de Crédito
- iii- Tarjeta de Crédito

Además señala que mantiene vigente con la Aseguradora, seguro de desgravamen y de fraudes tanto respecto de la Línea de Crédito como de la Tarjeta de Crédito.

Producción del Siniestro y/o Fraude Electrónico.

Indica que tal como se relacionó en la demanda de fojas uno y siguientes, con fecha 15 de Noviembre de 2018, recibió un llamado telefónico a su celular, por parte de un hombre que aseguró pertenecer al departamento de informática del Banco Santander, quien le solicitó actualizar la aplicación del Banco en su celular, ya que le indicó que habían cambiado las políticas internas y se hacía necesario que los clientes realizaran dicha actualización para poder dejar habilitada la aplicación para realizar transacciones.

Que, en dicha comunicación y con la finalidad de comprobar la veracidad de la llamada y generar confianza para la operación, le señaló al demandante sus datos y otras informaciones personales que sólo el Banco conoce, indicándole su número de cuenta corriente, Rut, dirección, casilla de correo electrónico registrada en el Banco, el nombre de su ejecutivo de Banco, fecha de creación de su cuenta corriente, y productos asociados (créditos) a su plan. Como es lógico, esas son informaciones que solo el Banco conoce y mantiene en sus bases de datos internas.

Añade que, posteriormente, para habilitar el proceso de actualización de su aplicación, le solicitó 3 coordenadas de su tarjeta Superclave N° 192044, luego de lo cual este recibió un mensaje en su teléfono celular



que le indicaba que este se encontraba habilitado para realizar transacciones. Al mismo tiempo, le llegó un correo electrónico indicando que se hizo un depósito en su cuenta corriente por un monto de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos), desde su tarjeta de crédito Santander Platinum N° 5491 6210 0408 178.

Que, así las cosas, expuso que ante este hecho extraño, ingresó a su cuenta corriente por internet, verificando de esta forma que se había realizado dicha transacción desde un celular de marca Moto G, equipo distinto al que posee, toda vez que este tiene un celular de marca Huawei, con lo que quedaba de manifiesto que dicha transacción había sido realizada por otra persona.

Indicó que en ese se percató que había sido víctima de una estafa o fraude, tras lo cual procedió a cortar la llamada de celular y realizó la denuncia inmediatamente al Banco. En los minutos transcurridos desde que se cortó la llamada telefónica e ingresó la denuncia, se hicieron 3 giros desde su cuenta corriente hacia otras cuentas, realizándose dos transferencias de \$1.700.000.- cada una, y una transferencia de \$1.600.000.-, lo que totaliza una suma de \$5.000.000.-

Expuso que, con la perspectiva del tiempo, todo resultó muy claro y en consecuencia fue objeto de un ardid perpetrado por un tercero, quien haciéndose pasar por dependiente del Banco Santander Chile, y usando además información personal que es obligación del Banco resguardar, logró que le entregará 3 coordenadas de su tarjeta Superclave con el expreso fin de descargar una aplicación móvil denominada Santander PASS 2 al teléfono celular que NO era de su propiedad, sino que del estafador.

De tal forma, una vez que el teléfono móvil de este tercero logró descargar la aplicación y validarla a través de las coordenadas que el actor entregó producto





de la falsa representación de la realidad de la cual fue objeto, procedió entonces a disponer el monto de \$5.000.000 desde su Tarjeta de Crédito a su cuenta corriente, para luego, haciendo uso de esta Aplicación Móvil, operar 3 transferencias de dinero electrónicas a cuentas extrañas hasta completar la suma antes señalada.

De hecho, este procedimiento es descrito en la página web del Banco Santander respecto del uso de la aplicación Santander Pass.

Desde luego dijo que esta falsa representación de la realidad, que propició el error del actor, fue posible únicamente debido al manejo de datos personales por parte de un tercero extraño al Banco Demandado, a saber, número de cuenta corriente, fecha de apertura de su cuenta corriente, existencia de créditos asociados a ella, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono celular, causado a su vez por el deficiente resguardo de dicha información por parte de los sistemas informáticos de Santander Chile S.A, brecha de seguridad que implica un incumplimiento contractual según se dirá más adelante y genera responsabilidad a su respecto.

De esta forma, aun cuando la custodia y privacidad de la tarjeta de coordenadas es de responsabilidad del demandante, no existe omisión a su deber de cuidado -de un buen padre de familia-, cuando es víctima de un engaño propiciado a su vez por la omisión correlativa del Banco en orden a resguardar sus datos personales, de manera de evitar que terceros ajenos a las partes contratantes puedan acceder y usar de ellas generando una falsa percepción de la realidad.

Reafirma que, verificado el fraude, se procedió a realizar la denuncia respectiva ante Carabineros de Chile, ingresándose parte Denuncia N° 4106, de fecha 15/11/2018 -ya acompañado a estos autos-, y a realizar el reclamo respectivo ante el Banco Santander, el mismo día.



Una vez efectuado el reclamo ante el Banco, se le solicitó vía correo electrónico una serie de documentos y antecedentes para poder gestionar su requerimiento, entre los cuales se encontraban copia cartola de movimientos de su cuenta bancaria, copia de parte denuncia policial, copia de Cédula de Identidad por ambos lados, todo lo que hizo llegar al Banco dentro de plazo.

Con fecha 4 de diciembre de 2018, se informó por medio de Correo Electrónico por parte de Gerencia Servicio al Cliente, que el requerimiento presentado el demandante se encontraba en Análisis de coberturas por parte de la Compañía de Seguros, con el fin de emitir el pertinente informe de liquidación. Que igualmente, con fecha 4 de diciembre, se comunicó por correo electrónico al Sr. Javier Domínguez por parte del Jefe de Liquidación de Zúrich Santander Seguros Generales S.A., don Eileen Seguel Rubilar, que fue recepcionando su denuncia de siniestro por parte de la aseguradora, informándole en documento adjunto que su caso fue identificado como Siniestro N° 444100, el cual sería atendido mediante liquidación oficial por los Sres. FGR Chile S.A. Estos, a su vez, asignaron a su siniestro el N° de carpeta 0124105, todo lo cual fue informado vía correo electrónico con esa misma fecha.

Así las cosas, se indica que se remitió a FGR Chile S.A., dentro de plazo y de la forma solicitada, toda la documentación requerida por esta, consistente en copias de Parte Denuncia realizada ante Carabineros, cuestionario de fraude, y capturas de pantalla que daban cuenta del fraude sufrido por terceros, entregando así toda la información que se le solicitó, de manera oportuna y diligente.

Con fecha 13 de diciembre de 2018, se remitió al demandante finalmente Informe de Liquidación N°124105, relativo a Siniestro N° 444100, el cual señaló:



“Con relación a la denuncia del siniestro de la referencia, le informamos que hemos emitido informe de liquidación, el cual adjuntamos a la presente. Nuestra conclusión recomienda el rechazo de la indemnización reclamada, debido a que no corresponde el pago de indemnización por cuanto el siniestro se origina de una conducta voluntaria del asegurado.”

De esta manera la ocurrencia del Fraude, se trasladó a su esfera de responsabilidad al considerar las demandadas que faltó a su deber de cuidado respecto de la custodia de sus tarjetas y claves personales; en el mismo sentido, en la página N° 3 del informe de Liquidación de Zúrich Santander Seguros Generales S.A., N° 124105 de fecha 13 de diciembre de 2018, concluye que no procede a la cobertura al siniestro.

Estas operaciones patrimonialmente, han generado un pasivo NO solicitado, ni gestionado por su parte, lo que es un daño patrimonial efectivo que alcanza la suma \$5.000.000 (Cinco millones de pesos) más intereses, recargos y reajustes. Transcurridos prácticamente 2 años desde aquel infortunado suceso, se ha mantenido pagando el mínimo de los cobros mensuales que efectúa el Banco por estos 5 millones solicitados en su Tarjeta de Crédito, lo cual se destina como sabemos a pagar intereses, es decir, lo que ha alcanzado a pagar en estos 16 o 17 meses, aun no amortizan parte alguna del capital de \$5.000.000.

Adicionalmente a lo anterior, y dado el temor y malestar legítimo que esta situación ha causado en su patrimonio, esta tarjeta de crédito no la volvió a usar y actualmente se encuentra bloqueada por el Banco, por no tener movimientos en 12 meses. Agrega que esta situación lo mantiene en un estado de total y absoluto asombro, dado que se realizaron transacciones y operaciones desde su cuenta corriente por sumas pocos habituales, de un monto tan alto que escapan a un normal



uso de los productos del Banco, excediendo con creces los montos de las transferencias o transacciones más altas que se habían realizado desde la cuenta.

.- Imputación de responsabilidad a Banco Santander Chile.

Respecto del Banco Santander Chile S.A., sostiene que existe responsabilidad contractual, basado en las siguientes circunstancias:

1- Incumplimiento de obligaciones contractuales:

A) Como ya se ha señalado, se celebró con el Banco un Contrato de Cuenta Corriente Bancaria. En virtud de éste, el Banco contrajo una Obligación de Hacer, cual es cumplir las órdenes de pago o giro del titular de la cuenta, y una Obligación correlativa de No Hacer, cual es no realizar giros, transferencias o cargos a la cuenta corriente por órdenes de personas distintas a las de su titular o, dicho de otro modo, cumplir indebidas órdenes o mandatos de terceros extraños.

Lo anterior se infiere de la propia definición de este contrato señalado en el Art. 1 del DFL 707, el cual dispone: "La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado"

Por los hechos relatados, Santander Chile S.A., incumplió esta obligación contractual al disponer la transferencia de \$5.000.0000 a través de 3 operaciones distintas en el mismo instante, sin la previa orden de demandante, ni constando su autorización o ratificación.

Lo anterior, debido a la brecha de seguridad que sus sistemas informáticos mantienen, que permiten inducir a error al cuenta-correntista de buena fe, respecto de actos maliciosos de terceros que simulan ser funcionarios del Banco y que además manejan información de la cual el Banco es responsable de custodiar.



B) También el Banco asumió la obligación de custodiar el dinero depositado en la cuenta corriente, como también disponer la cobertura de sobregiros por órdenes de giros o transferencias dispuestas por el cliente. Así, este Contrato participa de las características del Depósito Irregular de Dinero, según lo establece el artículo 2221 del Código Civil, donde se presume que se permite que el depositario pueda emplearlo y será obligado a restituir otro tanto en la misma moneda. Es decir, es una Obligación de Género.

Dicha norma dispone: Que en el depósito de dinero se presumirá -salvo circunstancias excepcionales- que el depositario podrá emplearlo, quedando, por lo mismo, obligado a restituir otro tanto en la misma moneda.

Reciente Jurisprudencia de nuestro Máximo Tribunal, estima que el contrato de cuenta corriente, al compartir los caracteres del depósito necesario, traslada el riesgo de pérdida de la cosa en la persona del depositario, es decir, si durante la vigencia del mismo, los bienes depositados se pierden el riesgo es del Banco y no del cuenta correntista.

Así, 2 fallos han señalado lo siguiente:

El contrato de cuenta corriente bancaria constituye un "depósito irregular, regido por las reglas generales del depósito propiamente dicho, con las salvedades asociadas a que la cosa depositada se recibe en género "dinero o cosa fungible" y debe ser restituida en un monto equivalente y no en especie, como es que, a menos que se acuerde lo contrario, el depositario puede servirse de la cosa que le ha sido entregada, adquiriendo, a cambio, el deber de enterarla en otro tanto cuando le sea requerida, en consecuencia, se hace dueño de la cosa que recibe, siendo este contrato de depósito un título traslativo de dominio y no de mera tenencia como ocurre en el depósito ordinario"



Por lo tanto, es de cargo del depositario el riesgo de pérdida de la cosa depositada durante la vigencia de la convención. Así, "el único y exclusivo afectado por el engaño referido es el banco recurrido, dada su calidad de propietario del [dinero sustraído] y al ser en quien recae finalmente el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar, al efecto, todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo"

Amén de este análisis, señala que no importa tanto el hecho que se haya cargado a la su cuenta corriente el saldo disponible de su tarjeta de crédito, el verdadero incumplimiento radica en que al verificarse las transferencias electrónicas a terceros extraños, se materializa el riesgo, y en consecuencia, quien debe soportarlo es el banco restituyendo el dinero ilícitamente transferido, circunstancia que no se verifica al imputar a la conducta del actor el hecho de haberse producido la disposición patrimonial, no reembolsando las sumas relacionadas en esta presentación.

.2- De las obligaciones de seguridad en las transacciones electrónicas bancarias.

Indicó que además de las obligaciones propias que impone el contrato, cual debe cumplirse por lo demás de buena fe conforme al Art. 1546 del Código Civil, cobra relevancia la normativa técnico reglamentaria aplicable a las transferencias electrónicas y operaciones bancarias, a saber:

Aparte de las leyes generales y especiales, como la Ley General de Bancos, DFL 3 de Hacienda de 1997, este tipo de operaciones está regulado por normas reglamentarias, contenidas en RECOPIACION ACTUALIZADA DE NORMAS, contenida en la circular 3444 / 2008 de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy Comisión para el Mercado Financiero, Capítulo 1-7.



En efecto, en lo referido a su ámbito de aplicación, dicha norma dispone un modelo y concepto amplio, destacando que ella engloba cualquier operación que involucre cargos o abonos en las cuentas, tal como pasamos a ver:

“Dichos servicios comprenden tanto las transferencias electrónicas de fondos como cualquier otra operación que se realice utilizando documentos o mensajes electrónicos, o dispositivos que permiten a los clientes del banco la ejecución automática de operaciones. Además, estas normas alcanzan también a las comunicaciones por vía electrónica que no den origen a una operación propiamente tal, cuando la información transmitida esté sujeta a secreto o reserva de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Bancos.

Por transferencias electrónicas de fondos se entienden todas aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos o abonos de dinero en cuentas, tales como: traspasos automatizados de fondos efectuados por un cliente de una cuenta a otra; órdenes de pago para abonar cuentas de terceros (proveedores, empleados, accionistas, etc.); utilización de tarjetas de débito en puntos de venta; recaudaciones mediante cargos a cuentas corrientes (impuestos, imposiciones previsionales, servicios, etc.); giros de dinero mediante cajeros automáticos, etc.. En general, comprenden las descritas y cualquier otra operación que se efectúe por aquellos medios, en que un usuario habilitado para ello instruye o ejecuta movimientos de dinero en una o más cuentas.”

La norma, además, establece requisitos a cumplir por parte de los bancos prestadores y que en el fondo se trata de garantías para el ejercicio seguro de estas plataformas, como pasamos a transcribir:

Para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o de fondos, los bancos



deberán considerar el cumplimiento, entre otros, de los siguientes requisitos básicos de seguridad y anti fraudes:

- Para la prestación de los servicios deberá celebrarse un contrato entre el banco y el cliente, en el cual queden claramente establecidos los derechos y responsabilidades de cada una de las partes que intervienen en las operaciones.

- El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio. Los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse claves y mecanismos de acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad.

- Los sistemas utilizados, junto con permitir el registro y seguimiento íntegro de las operaciones realizadas, deberán generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, necesarios para efectuar cualquier examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron, contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los cuales se operó, etc. La conservación de estos archivos se regirá por lo establecido por esta Superintendencia en el Capítulo 1-10 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

- Los canales electrónicos que ofrezcan las instituciones bancarias para realizar estas transferencias deberán contar con apropiados privilegios de autorización y medidas de autenticación, controles





de acceso lógico y físicos, adecuada infraestructura de seguridad para observar el cumplimiento de las restricciones y límites que se establezcan para las actividades internas y externas, así como para cuidar la integridad de los datos de cada transacción y la adecuada privacidad de los registros e información de los clientes. Para esos efectos deberán: a) contar con una plataforma tecnológica que comprenda una encriptación sólida; b) disponer de a lo menos dos factores de autenticación distintos para cada transacción, debiendo ser uno de ellos de generación o asignación dinámica; c) establecer la exigencia de firma digital avanzada para las transferencias superiores a un monto que el banco determine. Lo anterior, sin perjuicio de incorporar en sus procesos las mejores prácticas para la administración del riesgo operacional, de banca electrónica y los estándares internacionales que existen sobre la materia.

- Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros.



En definitiva, dice que se trata de operaciones reguladas, con normas de naturaleza imperativas, que deben tenerse en cuenta a la hora de evaluar el injusto o los injustos de los hechos cuyo amparo jurisdiccional se solicita.

Todas estas directrices entiende que no se vieron satisfechas en el caso de autos, por cuanto, un tercero extraño a la relación contractual accede a los su datos personales, lo induce a error para obtener por una única vez las claves de su tarjeta de coordenadas, y con ese solo dato, logran utilizar el cupo total de su tarjeta de crédito y en el mismo acto, logran efectuar 3 transferencias a cuentas de terceros, sin que en esa inusual operación intervenga ningún sistema preventivo del Banco Demandado, produciéndose en consecuencia el daño patrimonial.

3. Incumplimiento de los deberes de reserva y secreto bancario.

Tal como dijo anteriormente, el delincuente que se contactó con el actor, entregó singular información bancaria que fue determinante para producir el engaño, consistente en la fecha de la apertura de la cuenta corriente, es decir de su cuenta de depósito y la existencia de créditos asociados a la misma (en la forma de tarjeta de crédito y línea de sobregiro o de crédito).

Esta información legalmente es protegida por la norma del artículo 154 de la Ley General de Bancos, siendo sujeto pasivo de la obligación de reserva y secreto la entidad bancaria que tiene dicha información.

Precisamente es a esa obligación legal, implícita en toda relación banco/cliente a la que falta el banco demandado, debiendo así declararse.

- Imputación de responsabilidad respecto de Santander Corredora de Seguros Ltda.



Señaló que conforme al artículo 9 del decreto 1055 del año 2012 que "Aprueba el nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros", son corredores de seguros: "...las personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este Reglamento."

La reforma de la ley 20.667 al Código de Comercio, establece la responsabilidad tanto de la Aseguradora como del Corredor, pudiendo imputarse a ambos la responsabilidad por los perjuicios que le causara por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones, en virtud de los Arts. 57 y 58 del DFL N° 251 de 1931. El artículo 57 del DFL N° 251, expresa que los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de estas, los que además deben registrarse como tales y quedan sujetos a fiscalización, de acuerdo al inciso tercero.

Su responsabilidad es amplia y puede extenderse a la entidad aseguradora. Así lo señala el inciso tercero del artículo 57 del DFL N° 251:

"Serán de responsabilidad de la entidad aseguradora las infracciones, errores u omisiones en que puedan incurrir los agentes de ventas en el desempeño de su actividad".

Por su parte, esta misma norma en su inciso 5, consagra un deber de asesoría integral, que es bastante similar al contenido del artículo 529 número 1 de la ley 20.667 (que modificó al Código de Comercio): "Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea



asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto".

La norma final del artículo 529 número 1 del Código de Comercio, consagra una norma similar al artículo 10 del Decreto 1055, que entró en vigencia el 30 de noviembre de 2013, y que expresa dentro de las Obligaciones de corredores de seguros, que estos "estarán obligados a:

1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

2) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.

3) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro".

Es por todo lo expresado, que es deber del corredor prestar una asesoría integral y, por ello: es de toda lógica que se extienda dicho sistema de responsabilidades al propio asegurador cuando el asegurado contrata directamente con él o con sus agentes



de ventas. No tiene lógica que si el asegurado contrata por intermedio de un corredor esté legalmente protegido de los errores y omisiones incurridos en la contratación y en cambio no lo esté cuando contrata directamente con el asegurador.

No basta ahora que las compañías de seguros respeten las buenas prácticas comerciales, ni siquiera la buena fe o la mera libertad contractual o los condicionados depositados en la SVS, se ha de garantizar, más bien, que los seguros tomados, y el uso en calidad de consumidor de los mismos, no se materialice en condiciones no respetadas, falta de transparencia, diferencias entre lo ofrecido y lo efectivamente cubierto o ser sometido a prácticas económicas desleales, todo esto conforme a la incorporación de este negocio a la Ley de Protección del Consumidor, que en su artículo 4 de la LPC, consagra la irrenunciabilidad de derechos anticipadamente a los contratos que se celebren, queda prohibida la renuncia anticipada de aquellos derechos dados por la ley a los consumidores tomadores de seguros, lo cual reviste especial importancia al momento de la resolución del asunto, ya que nos encontramos dentro del ámbito de la Ley de Protección al Consumidor, el que como se sabe, consagra un estatuto protector, conteniendo de modo evidente el principio de defensa del consumidor, el que se materializa en materia de interpretación, al igual que en los demás estatutos protectores como en materia laboral, en el principio in dubio pro consumidor, que significa interpretar dichas leyes de acuerdo a sus principios y finalidades inspiradoras, esto es, en caso de duda, protegiendo al consumidor, tomador del seguro, en cuanto contratante más débil.

De esta forma, señala que nos encontramos con que la Corredora de Seguros no efectuó acción alguna respecto del actor, en los hechos como se mencionó ni siquiera



tomo contacto con ellos, pues el trámite se efectuó solamente ante el funcionario del Banco Santander quien ofreció el seguro; sin embargo el contrato existe y a su respecto es vinculante; entonces la pregunta que cabe realizar es; ¿Qué acción específica de asesoría efectuó la corredora respecto de su persona?, dice que la respuesta forzosa es que ninguna, más allá de aparecer en el contrato de seguro como la intermediaria entre en Banco y la Aseguradora, lo cual es nominalmente y destinado a cumplir los requisitos legales para que el Banco pueda ofrecer seguros a sus clientes, pero más allá de dicho efecto, a su respecto no desarrollo ninguna función.

En efecto, señala que la corredora de seguros, no le mencionó por ejemplo algunas de estas circunstancias:

- Que, si llegaba a ser objeto de engaño y entregaba por un engaño sus claves o coordenadas a un tercero, el seguro le iba a negar cobertura al siniestro, basado en que no fue diligente con sus obligaciones. De haber efectuado esta precisión lo más probable es que no hubiese contratado el seguro.

- No se le mencionó en específico, cuales son las modalidades de fraude que este seguro cubre y cuáles no.

- La opción de algún otro seguro que, si cubra todos los riesgos de pérdida, extravió o entrega de claves de seguridad.

Indica que, así las cosas, nos encontramos con que lisa y llanamente no ha existido prestación alguna por parte de esta demandada, y en los hechos, el desconocimiento de las implicancias que tenía por ejemplo, entregar la clave de tarjetas de coordenadas aun siendo víctima de engaño, le ha acarreado los perjuicios que se dirá más adelante, es decir, una pérdida patrimonial de 5 millones de pesos, más los intereses que se encuentra pagando, e incontables malos ratos, padecimientos y molestias por la actitud de las 3



demandadas, y respecto de la Corredora de seguros, su nula participación, asesoría, y soporte tanto en la celebración como en la ejecución del contrato.

Acorde lo anterior, agrega que la Corredora de Seguros ha incurrido en responsabilidad contractual, y de aquella falta de diligencia se han seguido los perjuicios cuyo resarcimiento se plantean en su presentación.

.- Imputación de responsabilidad respecto de Zúrich Santander Seguros Generales S.A.

Respecto de Zurich Santander Seguros Generales S.A., señala que se imputa incumplimiento de obligaciones contractuales, al vulnerar la Ley del Contrato de seguros celebrado.

Agrega que como se expuso en los hechos, la compañía aseguradora que soporta el riesgo de Fraude se negó a otorgar cobertura, imputándole culpa respecto de su deber de actuar con la debida diligencia en orden a impedir la ocurrencia del siniestro, haciendo valer para tal decisión la norma del Art. 524 N° 4 del Código de Comercio, que obliga al asegurado a: "Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro". Lo anterior por considerar que de los hechos relatados en el denuncia de siniestro se desprende que el asegurado incumplió sus obligaciones al entregar en forma voluntaria los números de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios.

Antes de señalar por qué esta decisión de ZURICH es un incumplimiento flagrante a sus obligaciones contractuales, analiza las principales menciones del contrato de seguro, contenidas en el documento denominado "Condiciones particulares seguro Fraude Plus, N° de Poliza: 5100777942.

a) La cobertura del Seguro abarca las cuentas corrientes y Tarjetas de Crédito del Asegurado, por un



capital asegurado de 476 UF, a cambio del pago de una prima mensual de 0.2 UF.

b) La cobertura específica lo es por los ítems que desglosa en el recuadro que indica.

Respecto de la cobertura de la Tarjeta de Crédito, sobre el mal uso de la misma, la aseguradora se obliga: Si como consecuencia del 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(s) referida(s) tarjeta(s), su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad; la Compañía indemnizará al Asegurado hasta el límite máximo combinado anual. Quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores al bloqueo de la o las tarjetas, siempre que la póliza se encuentre vigente a la fecha del siniestro.

Respecto de la cobertura de transferencias remota de cuentas bancarias: La Compañía asumirá los daños patrimoniales equivalente a los montos transferidos, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por el Banco Santander para realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta bancaria asegurada o línea de crédito asociada a ésta. El límite a cubrir por la compañía está determinado por el límite máximo combinado anual. Quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores al bloqueo de las claves, siempre que la póliza se encuentre vigente a la fecha del siniestro.

c) Hasta este punto, dice que el seguro contratado cubre las dos situaciones descritas en los hechos y que





configuran el siniestro denunciado, es decir, un tercero, a través de un uso malicioso de los productos bancarios del asegurado, primero, utiliza todo el cupo de la Tarjeta de Crédito del Titular, y luego transfiere de manera remota desde la cuenta corriente, los montos antes obtenidos a terceros extraños, circunstancias que fueron precisamente las denunciadas.

d) Luego dice que resta analizar si el motivo por el cual se niega la cobertura se encontraba señalado en el contrato de seguro, pues la razón de texto legal que utiliza ZURICH para estos efectos resulta del todo genérica, y no respaldada por ningún antecedente que no provenga precisamente del relato de mi representado.

De antemano señala que dicha causal de exclusión pugna con la Buena Fe que debe orientar todas las relaciones contractuales, pues obliga en este caso a la Aseguradora, a no buscar motivos ajenos al contrato para negar la cobertura del riesgo contratado, más aun cuando claramente existe interés asegurable y cuando precisamente el seguro protege el riesgo de engaño, ardid, manipulación fraudulenta de terceros que irroguen al asegurado un daño patrimonial como lo son los \$5.000.000 efectivamente perdidos producto del fraude denunciado, de lo contrario la existencia del seguro como tal y sus coberturas, perderían causa.

Pues bien, señaló que en las exclusiones de cobertura que transcribo a continuación, no se encuentra el motivo que configura el rechazo de la cobertura: esto es "Entregar clave de coordenadas voluntariamente sin tomar los resguardos necesarios. Podría señalar la aseguradora que existe Responsabilidad Civil por parte del asegurado (N°8) o bien incumplimiento de sus obligaciones (N°6), pero lo cierto es que ningún otro antecedente acompaña en el informe de liquidación que sirva para fundar ambas o cualquiera de estas circunstancias, de hecho tales circunstancias las extrae



solo de la su declaración en el denuncia de siniestro, lo cual es del todo insuficiente, arbitrario, antojadizo, y sobre todo vulnera la Ley del Contrato y la Buena fe contractual del art. 1546 del Código Civil.

Señala el demandante que un eventual incumplimiento a sus obligaciones, igualmente se ve desvirtuado por cuanto el emplear el cuidado de un buen padre de familia para evitar el siniestro, en conformidad al Art. 524 letra d del Código de Comercio, recogido en la póliza, implica que actuó con culpa leve, sin embargo tal como se expuso en los hechos no resulta posible atribuir negligencia a su parte cuando un tercero que conoce todos los datos relativos a su cuenta corriente y créditos, usando la información que tiene y custodia el Banco lo induce a error a través de la creación de un ardid, una apariencia de realidad en la cual él confió, haciéndolo incurrir en error. Es decir, no hay culpa si se es víctima de un delito, respecto del cual se efectuó la denuncia respectiva ante el Ministerio Público y se desencadenó un proceso criminal.

Dijo que lo anterior se ve reforzado por un argumento de texto legal del Código de Comercio, en efecto, El Art. 535 dispone; Casos de dolo y culpa grave. El asegurador no está obligado a indemnizar el siniestro que se origine por dolo o culpa grave del asegurado o del tomador en su caso, salvo pacto en contrario para los casos de culpa grave.

Art. 542. Carácter imperativo de las normas. Las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo, a no ser que en éstas se disponga otra cosa. No obstante, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.

Se desprende de las normas antes señaladas, que la culpa leve está permitida y no sólo permitida, sino expresamente cubierta. Ya que sólo se prohíbe pagar



siniestros cometidos con dolo, incluso la culpa grave, o sea, la más cercana al dolo se permite pagarla. Por existir normas de carácter imperativo, protegiendo al asegurado (Art 542), no podría estipularse en una póliza, que no se cubrirá la culpa leve.

Por lo mismo, el deber de conducta exigido (Celo de un buen padre de familia), no puede ser traspasado al asegurado, a modo de sanción, al rechazar el siniestro, amparándose, en la no coincidencia con el modelo de conducta, que ella misma califica. Sobre todo, si pensamos que dicho análisis, se realiza ex post. O sea, ocurrido el siniestro, sin posibilidad de enmienda.

En consecuencia, señaló que si la aseguradora tiene identificado el riesgo (Por ejemplo, entregar voluntariamente clave a terceros, no tomar medidas de resguardo adecuadas etc.) es su deber tratarlo, exigiendo las medidas de prevención y protección que correspondan. Si no lo hace, debe asumir su propia negligencia y costo del siniestro.

e) En cuanto a la vigencia de la cobertura, el contrato de seguro lo es de tracto sucesivo, pues se renueva anualmente siempre y cuando se paguen las primas del seguro, lo cual ha ocurrido hasta los días de hoy, encontrándose, por tanto, plenamente vigente.

Igualmente, tras ocurrido el siniestro mi representado efectuó las actuaciones exigidas por la póliza, es decir, efectuó la denuncia pertinente ante Carabineros de Chile tal como consta en autos, y completo el formulario de denuncia.

.- Incumplimiento contractual.

- De la manera reseñada en los párrafos anteriores, dice que ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A., incumple la ley del contrato a la que se encontraba obligado, violentando las siguientes disposiciones legales:



- El Art. 1545 del Código Civil nos enseña que "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

- No menos importante, para estos efectos resulta la norma siguiente, Art. 1546; cual dispone que: "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella."

- Por su parte el Art. 512 del Código de Comercio define al contrato de seguros del modo siguiente: Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufiere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas.

- El Art. 529 del Código de Comercio establece en su numeral 2 como obligación del asegurador: Indemnizar el siniestro cubierto por la póliza.

- El Art. 531 del mismo cuerpo legal establece una presunción simplemente legal, señalando que:

"El siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador.

El asegurador puede acreditar que el siniestro ha sido causado por un hecho que no lo constituye en responsable de sus consecuencias, según el contrato o la ley."

Al alero de esta presunción, señala que ninguna acreditación ha provenido de la Aseguradora para no dar cobertura al siniestro oportunamente denunciado por el actor, más allá de valerse del relato de hechos del propio denunciado, lo cual ayuda igualmente a configurar el ilícito contractual denunciado en estos autos.



V) Cumplimiento requisitos de la responsabilidad contractual.

Respecto de TODAS las demandadas se cumplen a cabalidad los requisitos para que proceda la responsabilidad contractual, a saber:

a) Infracción de un deber contractual.

La infracción al deber contractual, se produce si los demandados no lo cumplen en absoluto, el cumple de forma parcial o inexacta, o la cumple tardíamente. (Art. 1556 Código Civil).

En la especie el Banco Santander no da cumplimiento a su deber contractual de restituir las sumas de dinero que fueron ilícitamente extraídas y/o transferidas desde la cuenta corriente del cliente, amén de su obligación de depositario de una obligación de género.

La Corredora de Seguros Santander, faltando a la Buena fe contractual no asesora, ilustra y previene al asegurado respecto de los riesgos asociados en la contratación, no le informa las cláusulas de exclusión de cobertura para el riesgo de Fraude, ni al momento de la contratación lo asesora de manera alguna, depositando toda aquella labor en un Ejecutivo Bancario.

Finalmente Zurich Santander Seguros Generales, simplemente no da cumplimiento a su obligación principal, es decir indemnizar el siniestro sufrido por el asegurado, habiéndose cumplido con todos los requisitos, tramites y pasos establecidos en la Póliza de Seguro.

b) Imputabilidad a culpa o dolo del acreedor.

Señala que en este caso, ha existido una falta al deber de cuidado y diligencia por parte del banco demandado, la Corredora de Seguros y la Compañía Aseguradora. Llámese culpa, y conforme al Art. 1547 del Código Civil, por tratarse de un contrato que cede en beneficio recíproco de las partes, aquellos responden de la culpa Leve, concebida como aquella falta de



diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios.

En cualquier caso, la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al demandado, todos ellos. (Art. 1547 Código Civil), ya que se presume su culpabilidad.

c) Mora del deudor.

Este requisito contenido en el Art. 1557 del Código Sustantivo, se entiende como el retardo imputable a dolo o culpa del deudor, una vez que ha sido requerido o interpelado por el acreedor. Se trata de un retardo en el cumplimiento de la obligación, considerando la época en que la ley o el contrato establecieron para cumplirla.

Todos los demandados tal como se expuso latamente fueron requeridos, o para la devolución de las sumas indicadas, o para la cobertura del siniestro; y en cualquier caso desde la presentación de esta demanda, hace prácticamente un año.

d) Existencia de perjuicios.

El daño en este caso, se hizo consistir, en daño emergente y daño moral.

i) Daño emergente, el empobrecimiento real y efectivo que el patrimonio del actor ha sufrido producto del ilícito perpetrado por los demandados, traducido en este caso en la suma de \$5.000.000, correspondiente al cupo de su tarjeta de crédito, posteriormente transferido a cuentas de terceras personas.

Igualmente representa daño emergente las sumas mensuales que se le han descontado de forma ininterrumpida por el Banco Santander para amortizar, o pagar el crédito de \$5.000.000.- obtenido maliciosamente desde su tarjeta de crédito. Sumas cuya determinación reservara para la etapa de cumplimiento del presente Juicio.

ii) Daño Moral:



En virtud de los hechos acaecidos, de la infracción contractual y del actuar negligente de los demandados, hacer presente que producto de ello se ha producido una pérdida cierta y relevante de índole extrapatrimonial.

Actualmente es relativamente pacífico que en sede de responsabilidad contractual pueden ser también resarcidos los perjuicios extrapatrimoniales, ello sobre la base del texto constitucional -Art.19 N° 1 inciso 1° y 4° que asegura a todas las personas el respeto a la integridad física y psíquica, como el respeto a la intimidad; vida privada y honor de la persona y su familia. Por tanto la limitación señalada por el Art. 1556 ha sido superada tanto por la doctrina como por la jurisprudencia de nuestro País.

Los hechos descritos a lo largo de este libelo han causado grandes pesares, sobre todo la sensación patente de inseguridad en que cualquier individuo puede quebrantar la seguridad financiera y obtener cualquiera clase de beneficios de los productos bancarios del demandante, lo que acarrea a la postre varios dolores de cabeza y malos ratos intentando solventar esta situación.

Asimismo, esta situación le ha llevado sufrir daños en su salud mental, directamente causados por la falta de servicio y atención del banco, que se acreditarán en la etapa correspondiente.

Sobre este punto, La Excma. Corte Suprema, en sentencia dictada en el recurso rol 2.821-2007, considerandos 14°), 15°) y 16°) ha expuesto que "la jurisprudencia reiterada de esta corte de casación expresa que el daño moral es la lesión efectuada culpable o dolosamente, que significa molestias en la seguridad personal del afectado, en el goce de sus bienes o en un agravio a sus afecciones legítimas, de un derecho subjetivo de carácter inmaterial e inherente a la persona e imputable a otra. Daño que sin duda no es



de naturaleza propiamente económica y no implica, por lo tanto, un deterioro o menoscabo real en el patrimonio de la misma, susceptible de prueba y determinación directa; sino que posee una naturaleza eminentemente subjetiva.”

“Que atendida esta particularidad, no pueden aplicarse para precisar su existencia las mismas reglas que las utilizadas para la determinación de los daños materiales, que están constituidos por hechos tangibles y concretos, que indudablemente deben ser demostrados, tanto en lo que atañe a su especie como a su monto”. Agrega que: “De todo lo cual se concluye que este tipo de menoscabo no debe ser fundamentado ni probado por el carácter espiritual que reviste. Entonces, la naturaleza del dolor no hace indispensable la prueba sobre el mismo, sino que se trata de un hecho evidente que las lesiones físicas y mentales sentidas por un sujeto causan un sufrimiento, que no requiere de evidencia, pero que, en todo caso, debe ser indemnizado por la persona que los ocasionó, tomando en cuenta todos los antecedentes reunidos y debiendo hacerse sobre el particular una apreciación equitativa y razonable por el tribunal. No requiriendo prueba el daño moral, no resulta posible asentar una casación en el fondo sobre el supuesto de contravención de leyes reguladoras de la prueba.”

En el mismo sentido, la sentencia citada de la Corte de Apelaciones de Valdivia, de fecha 01 de diciembre de 2017 expone en su considerando Cuadragésimo Quinto que: “En cuanto al daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, este se encuentra representado en el malestar, impotencia y la sensación de inseguridad y desamparo que inequívocamente soportó el demandante, al tomar conocimiento que en su cuenta corriente se había abonado una suma de dinero correspondiente a un crédito que no había solicitado, y que desde la misma se había realizado una transferencia, que él personalmente





nunca realizó, ni consintió en que se realizara, le produjo graves molestias y trastornos, perjudicando y trastocando su vida económica y familiar". Esta cita trasluce fielmente lo acontecido en estos autos.

Similar análisis nos ofrece el citado fallo de la Corte de Apelaciones de la Serena, de fecha 02 de septiembre de 2016, donde en su considerando Décimo segundo precisa que: "el daño moral alegado, y consistente en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida de la afectada en razón de los hechos infraccionales respectivos, esta sentenciadora estima que el incumplimiento en la prestación de los servicios ofrecidos, en lo relativo a la seguridad en el consumo y el deber de información veraz y oportuna que aparecen transgredidos, necesariamente produce en cualquier persona normal un efecto anímico de desazón y desconfianza que merece ser resarcido, además de las consecuencias emocionales que conllevan las molestias inherentes a la tarea de lograr, por vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados."

El caso de marras, señala que este daño moral tiene directa relación con los padecimientos psíquicos que han provocado las acciones ejercidas en su contra y considerando que no empece soportar las consecuencias de los errores de las demandadas, motivo por el cual se deduce la presente acción judicial.

En tal sentido dice que el daño moral se avalúa en la suma de 20 millones de pesos respecto de cada demandada.

e) Relación de causalidad.

Sin perjuicio de la prueba que se genere en este proceso, no resiste mayor análisis, que los daños que se han relatado, reconocen como origen directo e inmediato el incumplimiento de la obligación de los demandados, en orden a cumplir con su obligación primero del Banco de



restituir los montos indebidamente transferidos sin su autorización legítima desde su cuenta corriente personal, de la Corredora, por el nulo asesoramiento legal, y finalmente por la Aseguradora, por evadir su obligación legal de indemnizar el siniestro. A contrario Sensu, estos perjuicios no se habrían producido alguna de las demandadas hubiese al menos cumplido su obligación, por ejemplo bastaba con que la compañía de Seguros cubriera el siniestro conforme a los términos de la póliza, lo que es recogida por la teoría de la equivalencia de las condiciones, en lo que ha esta materia se refiere.

- Forma de interposición de la demanda y peticiones concretas.

La demanda se interpone en forma simplemente conjunta respecto de cada una de las demandadas, pues se trata de obligaciones fundadas en el incumplimiento contractual en que cada una de ellas incurrió.

Las peticiones concretas que se someten ante el tribunal, es que se tenga por interpuesta demanda simplemente conjunta respecto de cada una de las 3 demandadas, acogerla a tramitación y en definitiva se condene a las demandadas de la forma que sigue:

**A)** Respecto del **Banco Santander Chile S.A.**, sea condenado por incumplimiento contractual, a la restitución de todas las sumas de dinero que se han cobrado y/o descontado mensualmente desde su cuenta corriente para amortizar el avance en efectivo obtenido ilícitamente desde su tarjeta de crédito; cuya determinación solicita se reserve para la etapa de cumplimiento del fallo, esto por concepto de daño emergente; y se condene a la suma de \$20.000.000 por concepto de daño moral o extrapatrimonial, o lo que US., estime ajustado conforme al mérito del proceso.

**B)** Respecto de **Santander Corredora de Seguros Ltda.**, sea condenada por incumplimiento de contrato a la suma



de \$20.000.000 por concepto de daño moral o extrapatrimonial, o lo que US., estime ajustado conforme al mérito del proceso.

C) Finalmente, respecto de **Zurich Santander Seguros Generales S.A.**, se le condene a pagar la suma de \$5.000.000 por concepto de daño emergente, por no haber cumplido su obligación indemnizatoria del siniestro en conformidad al Art. 512 y 529 del Código de Comercio; y a \$20.000.000 por concepto de daño moral o extrapatrimonial, o lo que US., estime ajustado conforme al mérito del proceso.

D) Que las sumas anteriormente solicitadas, lo sean más reajustes e intereses pertinentes, y que cualquiera sea el caso, igualmente se condene en costas a las demandadas.

Con fecha **23 de septiembre de 2020**, las demandadas Banco Santander Chile y Santander Corredora De Seguros LTDA, contestan la demanda solicitando que en definitiva se rechace en todas sus partes, con costas, conforme a los antecedentes.

Dice que, manifiesta el demandante que es cuenta-correntista del Banco Santander Chile S.A. desde el 13 de diciembre de 2005, época en la cual celebró contrato de cuenta corriente bancaria con la demandada antes señalada, el número de su cuenta corriente para estos efectos es la: 000004683226.

Señala que con fecha 16 de Febrero de 2016, el demandante celebró un contrato de seguros, ofrecido por el Banco Santander Chile, denominado "Seguro de Fraude Plus", a fin que ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES cubriera los riesgos de Fraude que pudieran afectar a la cuenta corriente y tarjeta de crédito de la cual es titular el demandante con el Banco señalado debiendo cubrirse el riesgo frente a robo, asalto, extravío, hurto, falsificación, y/o adulteración, uso indebido o fraudulento por terceros no autorizados, y



transferencias remotas, cuyo número de póliza es el 5100777942.

Agrega el demandante que la vigencia de este seguro, era desde el 16 de febrero de 2016, hasta el 15 de febrero de 2017, renovable por períodos anuales, siempre y cuando se pagara la prima, se cumpla con los requisitos de asegurabilidad y que la póliza se encontrara vigente. Hace presente el demandado que el pago de las primas se encuentra al día y la póliza se encuentra vigente incluso al día de la presentación de la demanda.

En síntesis, señala el demandante que el 15 de Noviembre de 2018, el demandado recibió un llamado telefónico a su celular, por parte de un hombre que aseguró pertenecer al departamento de informática del Banco Santander, quien le solicitó actualizar la aplicación del Banco en su celular, ya que le indicó que habían cambiado las políticas internas y se hacía necesario que los clientes realizaran dicha actualización para poder dejar habilitada la aplicación para realizar transacciones. Que, para comprobar la veracidad de la llamada, señaló al demandante datos e información personal que según el demandante, sólo el Banco conoce. Posteriormente, para habilitar el proceso de actualización de su aplicación, solicitó al demandante 3 coordenadas de su tarjeta Superclave N° 192044, luego de lo cual este recibió un mensaje en su teléfono celular que le indicaba que este se encontraba habilitado para realizar transacciones.

Luego, el demandante recibe un correo electrónico indicando un depósito en su cuenta corriente por un monto de \$5.000.000.- desde su tarjeta de crédito Santander, verificando que esta se había hecho de un celular que no correspondía al que el utiliza.

Al percatarse que había sido víctima de una estafa o fraude, corta la llamada y realiza la denuncia al Banco.



En el intertanto señala el demandante que se hicieron 3 giros desde su cuenta corriente hacia otras cuentas, realizándose dos transferencias de \$1.700.000.- cada una, y una transferencia de \$1.600.000.-, lo que totaliza una suma de \$5.000.000.-

Luego, el demandante señala que procedió a realizar la denuncia respectiva ante Carabineros de Chile y a realizar el reclamo respectivo ante el Banco Santander el día 15-11-2018.

Para gestionar su requerimiento, el Banco solicitó al demandante vía correo electrónico una serie de documentos y antecedentes. Con fecha 4 de diciembre de 2018 se informó al demandado que su requerimiento se encontraba en análisis de coberturas por parte de la Compañía de Seguros, con el fin de emitir el pertinente informe de liquidación.

Señala que el mismo día se le informa por parte del Jefe de Liquidación de Zúrich Santander Seguros Generales S.A., don Eileen Seguel Rubilar, que fue recepcionado su denuncia de siniestro por parte de la aseguradora, el cual sería atendido mediante liquidación oficial por los Sres. FGR Chile S.A. Estos, todo lo cual fue informado vía correo electrónico al demandante.

Que, con fecha 13 de diciembre de 2018, el demandante recibe "Informe de Liquidación N°124105", relativo a Siniestro N° 444100, el cual señaló: "Con relación a la denuncia del siniestro de la referencia, le informamos que hemos emitido informe de liquidación, el cual adjuntamos a la presente. Nuestra conclusión recomienda el rechazo de la indemnización reclamada, debido a que no corresponde el pago de indemnización por cuanto el siniestro se origina de una conducta voluntaria del asegurado."

El demandante señala además, que pasados 2 años desde aquel infortunado suceso, se ha mantenido pagando



el mínimo de los cobros mensuales, pagos que aún no amortizan parte alguna del capital de \$5.000.000.-

.- FUNDAMENTOS DE LA IMPUTACIÓN AL BANCO SANTANDER, CHILE

Señala que don Javier Domínguez señala en su demanda que celebró con el Banco un Contrato de Cuenta Corriente Bancaria. En virtud de éste, el Banco contrajo una Obligación de Hacer, cual es cumplir las órdenes de pago o giro del titular de la cuenta, y una Obligación correlativa de No Hacer, cual es no realizar giros, transferencias o cargos a la cuenta corriente por órdenes de personas distintas a las de su titular o, dicho de otro modo, cumplir indebidamente órdenes o mandatos de terceros extraños. Lo anterior, el demandante lo infiere de la propia definición de este contrato señalado en el Art. 1 del DFL 707, el cual dispone: "La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado"

Por los hechos relatados, el Banco Santander Chile S.A., habría supuestamente incumplido esta obligación contractual al disponer la transferencia de \$5.000.0000 a través de 3 operaciones distintas en el mismo instante, sin la previa orden del demandante, ni constando su autorización o ratificación. Lo anterior, debido a la brecha de seguridad que sus sistemas informáticos mantienen, que permiten inducir a error al cuenta-correntista de buena fe, respecto de actos maliciosos de terceros que simulan ser funcionarios del Banco y que además manejan información de la cual el Banco es responsable de custodiar.

También señala el Sr. Domínguez, que el Banco asumió la obligación de custodiar el dinero depositado en la cuenta corriente, como también disponer la cobertura de



sobregiros por órdenes de giros o transferencias dispuestas por el cliente. Asimilando el contrato de Cuenta Corriente con el Depósito Irregular de Dinero, según lo establece el artículo 2221 del Código Civil, donde se presume que se permite que el depositario pueda emplearlo y será obligado a restituir otro tanto en la misma moneda, trasladando el riesgo de pérdida de la cosa en la persona del depositario, es decir, si durante la vigencia del mismo, los bienes depositados se pierden el riesgo es del Banco y no del cuenta cuentacorrentista.

Posteriormente, se indica en la demanda que el incumplimiento radica en que al verificarse las transferencias electrónicas a terceros extraños, se materializa el riesgo, y en consecuencia, quien supuestamente debe soportarlo es el banco restituyendo el dinero ilícitamente transferido, circunstancia que no se verifica al imputar a la conducta del actor el hecho de haberse producido la disposición patrimonial, no reembolsando las sumas relacionadas en esta presentación.

Además, señala la demanda que el Banco Santander, habría incumplido las obligaciones de seguridad en las transacciones electrónicas bancarias. Aparte de las leyes generales y especiales, como la Ley General de Bancos, DFL 3 de Hacienda de 1997, este tipo de operaciones está regulado por normas reglamentarias, contenidas en RECOPIACION ACTUALIZADA DE NORMAS, contenida en la circular 3444 / 2008 de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy Comisión para el Mercado Financiero, Capítulo 1-7. Las que establecen directrices que a juicio del demandante no se vieron satisfechas en el caso de autos, por cuanto, un tercero extraño a la relación contractual accede a los datos personales del demandante, induciéndolo a error para obtener las claves de su



tarjeta de coordenadas, logrando utilizar el cupo total de su tarjeta de crédito y efectuar 3 transferencias a cuentas de terceros, sin que en esa operación intervenga ningún sistema preventivo del Banco Demandado, produciéndose en consecuencia el daño patrimonial de don Javier Domínguez.

Por último, señala la demanda que el Banco Santander, Chile incurre en Incumplimiento de los deberes de reserva y secreto bancario. Esto ya que según relata en su demanda, la persona que se habría contactado con él para hacer uso del dinero de sus cuentas, entregó singular información bancaria que, por lo que indica el demandante fue determinante para producir el engaño, indicando además que esta información legalmente es protegida por la norma del artículo 154 de la Ley General de Bancos, siendo sujeto pasivo de la obligación de reserva y secreto la entidad bancaria que tiene dicha información.

.- LA DEFENSA DEL BANCO SANTANDER, CHILE.

A) Contradicción en los hechos y en el derecho.

Señalar a este respecto que desde ya, y sin perjuicio de la prueba que se rinda, solicita el más absoluto rechazo, de la acción interpuesta, toda vez que, ha tomado todas las medidas para que los clientes no sean víctimas de fraudes, siendo únicamente responsables los delincuentes que han perpetrado el delito, junto con el actuar poco diligente del usuario, en el manejo de sus claves y entrega de información, según se explicará.

Primeramente, y en virtud de lo indicado precedentemente, señala que ha adoptado todas y cada una de las medidas necesarias para la prevención y protección de sus clientes. Sin ir más lejos, de distintas formas se indica a sus clientes que NUNCA un ejecutivo del Banco le solicitará sus claves de tarjeta de coordenadas y clave 3.0, para abonar fondos a su





cuenta corriente, ya sea vía correo electrónico o llamado telefónico, tal como se observa en las imágenes que adjunta en escrito.

Expone que tal como se observa en las imágenes, correspondiente a la página del Banco Santander, existen innumerables avisos y advertencias, señalando a sus clientes que, cita textual: "NUNCA, JAMÁS, te llamaremos para descargar o configurar una aplicación Santander. NUNCA JAMÁS, te llamaremos para pedir tus claves bancarias o tus coordenadas, ni las pediremos por email ni por SMS. NUNCA JAMÁS, incluiremos links en nuestros correos electrónicos ni en nuestros SMS. NUNCA JAMÁS, descargues archivos adjuntos de remitentes desconocidos."

Dice que además de advertir a sus usuarios los diversos tipos de fraudes y estafas más comunes, les señala de manera detallada que se protejan de virus y Malwares descargando un antivirus en cada uno de tus dispositivos y manteniéndolo actualizado. En caso de extravío o hurto de tu celular se recomienda llamar al (600) 320 3000., para bloquear tu tarjeta de coordenadas y pedir el cambio de clave de acceso a su sesión, y en caso de pérdida de servicio en tu celular se recomienda llamar a tu compañía telefónica para evitar estar siendo víctima de fraude.

Al respecto expone que no es menor el hecho de que, tal como se señala el demandante, es cliente del Banco hace más de 15 años, por lo que, malamente, podría alegar ignorancia respecto del manejo y utilización de las plataformas informáticas, plataforma de la cual se despliegan de inmediato las citadas advertencias al momento de iniciar su sesión, además, esta campaña de prevención y de informar a los clientes respecto a no entregar jamás sus coordenadas vía telefónica data de hace varios años.



Indica que, en resumen, y atendida la investigación realizada por el Banco, con ocasión del reclamo del Sr. Domínguez y que le fuera informado oportunamente, se revisaron los antecedentes, concluyéndose que los hechos denunciados no constituyen una vulneración a los sistemas de seguridad implementados por Banco Santander Chile para evitar fraudes en el uso y/o transacciones realizadas a través de la plataforma digital, pues se respetaron y aplicaron todas las medidas de seguridad establecidas e informadas respecto de las operaciones de este tipo, por lo tanto el Banco ha dado estricto cumplimiento a las normas que supuestamente estima infringidas el denunciante y demandante y no tiene responsabilidad alguna en lo demandado.

Luego de un análisis de la unidad especializada (departamento de fraude) se pudo concluir que de acuerdo al relato del Sr. Domínguez, se vio afectado por un engaño tipo VISHING, práctica fraudulenta que consiste en el uso de la línea telefónica convencional y de la ingeniería social para engañar personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad. En este caso el modo de operar es mediante la suplantación de identidad, pues se hacen pasar por un ejecutivo de Banco Santander Chile para así conseguir información confidencial del cliente.

Señala que es necesario precisar que el problema que afecto al demandante fue causado por terceras personas ajenas a la demandada, sin tener Banco Santander, Chile responsabilidad alguna en la comisión de los mismos.

Hace presente que el fraude se materializo mediante la captura o entrega de claves secretas a terceros por parte del recurrente, el hecho de que el delincuente haya intentado probar su calidad de funcionario del Banco Santander, a través de explicar en forma detallada los productos que tenía contratados el recurrente con el



Banco, el nombre de su ejecutiva de cuentas, y otros datos, es un claro ejemplo de que este tenía acceso a la sesión del banco del recurrente a través de internet, puesto que en dicha plataforma figura toda esa información.

En atención a lo señalado y tal como fue informado al respecto el demandante, no resta más que concluir, que los mecanismos de protección implementados por el Banco para la protección de la información de sus clientes, no han sido vulnerados, no atañéndole responsabilidad alguna, para este caso en concreto, siendo responsable del manejo de estas claves, el cliente mismo, el cual debe emplear el debido cuidado y el celo de una información tan delicada, ello con el objeto de prevenir el delito.

Indica que para nuestro caso, tal como señaló, las medidas de seguridad no fueron vulneradas, sino que, tal como lo señala en su demanda, fue él quien entregó sus claves, lo que gatilló en el acceso por parte del delincuente a su información personal bancaria, con lo que logró convencer al recurrente de que se trataba de un funcionario del banco. Sin perjuicio de ello, es deber del usuario informarse de las condiciones de uso del sistema informático, que tal como ya se señaló mi representada ha realizado sendas campañas para informar que jamás se les llamará para pedir sus claves bancarias o sus coordenadas.

Finalmente, en el presente caso y de acuerdo al relato de los hechos, el demandante no cumple con su obligación, ya que incurre en una infracción a su deber de diligencia para prevenir el delito, cuando entrega de forma voluntaria las combinaciones de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios, lo anterior, producto de la captura o entrega a tercero de sus claves secretas de acceso a la plataforma de internet, lo que pudo ocurrir



a través de la intervención de su equipo computacional, permitiendo el acceso por parte de un tercero a su información personal secreta, confidencial, que solo debía conocer el cliente en su calidad de titular de la cuenta corriente, el uso, custodia y confidencialidad de los productos y claves de seguridad, son de exclusiva responsabilidad los clientes, por lo que estos deben tomar las medidas necesarias para evitar que lleguen a conocimiento o uso de terceros. De igual forma, es responsabilidad de los clientes tener y mantener debidamente actualizada la seguridad tecnológica de sus equipos computacionales y de comunicación.

Los hechos antes descritos no constituyen una transgresión a los sistemas de seguridad implementados por el Banco, pues operaron todos los sistemas de seguridad, por lo tanto no le asiste a Banco Santander responsabilidad en ellos, toda vez que, inclusive tal como lo reconoce el Sr. Domínguez, en su demanda, entregó sus coordenadas para transferencias, habiéndosele informado oportunamente, que jamás se le solicitaría esta información vía telefónica, en consecuencia, no existe garantía constitucional vulnerada en estos autos.

Inclusive, dice que en reciente fallo de fecha 7 de enero de 2019, de la Excelentísima Corte Suprema, Rol N°26627 - 2018, caratulados: "FARALDO CON BANCO SANTANDER CHILE", sobre apelación de recurso de protección, y respecto de la misma controversia, la Excelentísima Corte Suprema, declaró que se revoca la sentencia apelada de esta Ilustrísima Corte, de fecha 17 de Octubre dos mil dieciocho, y en su lugar se declara que se rechaza el recurso de protección interpuesto por Gustavo Fernando Faraldo Iriarte en contra del Banco Santander Chile S.A., y la cual en específico en su considerando quinto acoge las alegaciones planteadas por esta parte, y el cual reproduzco a continuación:



Quinto: "Que, si bien esta Corte ha sostenido -como lo propone el recurrente- que el contrato de cuenta corriente bancaria constituye una especie de depósito respecto de un bien eminentemente fungible, y que es de cargo del depositario el riesgo de pérdida de la cosa depositada durante la vigencia de la convención (SCS de 20/06/18, rol N° 2.196-2018), ello ha sido en el entendido que tal pérdida se ha producido por causa ajena a la voluntad del depositante o cuentacorrentista, circunstancia de hecho que dista o difiere de los presupuestos fácticos enumerados en el motivo precedente pues, como allí consta, en el caso concreto ha sido el recurrente quien proporcionó a terceros los mecanismos de seguridad indispensables para concretar los giros cuestionados, matiz que determina la legalidad de la conducta del banco recurrido, pues para tal entidad, así como para esta Corte, no resulta posible establecer la involuntariedad de tal traspaso de información entre el cuentacorrentista y el tercero que habría realizado los movimientos bancarios cuya restitución se pide.

Finalmente, en el presente caso y de acuerdo al relato de los hechos del presente recurso, el recurrente no cumple con su obligación, ya que incurre en una infracción a su deber de diligencia para prevenir el delito, cuando entrega de forma voluntaria la información terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios, lo anterior, producto de la captura o entrega a terceros de sus claves secretas de acceso a la plataforma de internet, lo que pudo ocurrir a través de la intervención de su equipo computacional, permitiendo el acceso por parte de un tercero a su información personal secreta, confidencial, que solo debía conocer el cliente en su calidad de titular de la cuenta corriente, el uso, custodia y confidencialidad de los productos y claves de seguridad, son de exclusiva responsabilidad los clientes, por lo que estos deben



tomar las medidas necesarias para evitar que lleguen a conocimiento o uso de terceros. De igual forma, es responsabilidad de los clientes tener y mantener debidamente actualizada la seguridad tecnológica de sus equipos computacionales y de comunicación.”

Finalmente, tal como se observa en la especie, el Sr. Domínguez infringió los deberes del Consumidor establecidos en el Título II, Párrafo 1º, de la Ley Sobre Protección a los Derechos del Consumidor, al no informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, no adoptar las medidas que sean necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes o servicios, entregando voluntariamente sus coordenadas de transferencia, y no informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita un consumo responsable, a pesar de las sendas campañas efectuadas por el Banco.

Ahora bien, con respecto al seguro de fraude contratado por el Sr. Domínguez, luego de ocurridos los hechos relatados, la Compañía de seguros ZURICH Santander, luego de evaluar los hechos rechazaron el siniestro, justamente porque se encontraba fuera de las hipótesis de cobertura. Al respecto es dable señalar que Banco Santander Chile no posee injerencia en las resoluciones adoptadas por la Compañía aseguradora.

B) Condena En Costas Y Reajustes E Intereses Demandados.

Señala que la demanda de autos no puede ser acogida en los mismos términos planteados por cuanto de la sola relación de los hechos queda en evidencia que su parte ha tenido fundamento plausible para litigar. La condena en costas está reservada por la ley para aquellos litigantes temerarios que no han tenido fundamento alguno para demandar o defenderse, lo que en la especie no acontece respecto de Banco Santander Chile.



En relación a los reajustes e intereses señaló que se deberá tener presente desde ya que la pretensión de reajustes por el tiempo anterior a aquél en que la sentencia de término quede ejecutoriada, es improcedente, pues sólo una vez que la sentencia quede firme se determina la cantidad de dinero a indemnizar. La cuantificación del daño se establece con la declaración que al respecto hace la sentencia de término, ejecutoriada, por lo que el cómputo de la reajustabilidad sólo puede iniciarse desde esa oportunidad. Así, por lo demás, lo ha señalado reiteradamente la Excm. Corte Suprema.

Es, asimismo, legalmente improcedente ordenar pagar intereses atendida la naturaleza del juicio, pues éstos no constituyen otra cosa que indemnización moratoria o intereses moratorios y, como su nombre lo indica, persiguen únicamente resarcir los perjuicios derivados del retardo culpable o de la mora del deudor de una obligación de dinero y corren solamente desde que el deudor se constituye en mora. Tratándose de una obligación ilíquida como la de autos, que se traduce en una obligación de indemnizar perjuicios cuya existencia y monto sólo se determina en la sentencia de término, el demandado no cae en mora sino después que la sentencia se encuentra ejecutoriada y se le requiere judicialmente su cumplimiento. Así los disponen los artículos 1557 y 1559 del Código Civil.

En lo tocante a la alegación de la demandante, por supuestos perjuicios en su patrimonio y en su persona, es decir, daños materiales y morales, es de su cargo acreditarlos, los que desde luego niega, tanto en su existencia como en los montos solicitados, de acuerdo con lo exigido en el artículo 1698 del Código Civil.

Señala que son improcedentes los perjuicios demandados, atendido que no se hace suficiente referencia al cumplimiento de cada uno de los requisitos



que deben concurrir para que la responsabilidad contractual se configure, a saber: el incumplimiento, la imputabilidad, la existencia de perjuicios y la causalidad que debe existir entre el incumplimiento y los daños que se alegan.

En cuanto a la condena en costas, valga señalar que está reservada por la ley para aquellos litigantes temerarios que no han tenido fundamento alguno para demandar o defenderse, lo que en la especie no acontece respecto de del Banco.

FUNDAMENTOS DE LA IMPUTACIÓN A SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA

Dice que, señala el demandante que conforme al artículo 9 del decreto 1055 del año 2012 que "Aprueba el nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros", son corredores de seguros: "...las personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este Reglamento." La reforma de la ley 20.667 al Código de Comercio, establece la responsabilidad tanto de la Aseguradora como del Corredor, pudiendo imputarse a ambos la responsabilidad por los perjuicios que le causara por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones, en virtud de los Arts. 57 y 58 del DFL N° 251 de 1931.

Además, señala que el actor cita el artículo 57 del DFL N° 251, que expresa que los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de estas, los que además deben registrarse como tales y quedan sujetos a fiscalización, de acuerdo al inciso





tercero. Su responsabilidad es amplia y puede extenderse a la entidad aseguradora. Señala además artículos del DFL N° 251, ley 20.667 (que modificó al Código de Comercio) indicando las Obligaciones de corredores de seguros

En síntesis, dice que expresa el demandante que es deber del corredor prestar una asesoría integral y, por ello: es de toda lógica que se extienda dicho sistema de responsabilidades al propio asegurador cuando el asegurado contrata directamente con él o con sus agentes de venta.

.- LA DEFENSA DE SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA

A) Contradicción en los hechos y en el derecho.

Indica que contradice formalmente todos y cada uno los hechos invocados por la demandante, como también las interpretaciones jurídicas que realiza de ellos, elementos todos que habrán de ser probados por ella. Contradigo, de la misma manera, las consecuencias que de tales hechos se pretenden derivar.

Expone que corresponderá en consecuencia a su contraria acreditar todos y cada uno de los hechos que invoca y las consecuencias jurídicas que de ellos extrae.

Hace presente que, no entiende de qué forma alega un supuesto incumplimiento de parte de Santander Corredora de Seguros Ltda., pues ella no ha vendido ni prestado el servicio que la denunciante alega no haber recibido, o haber recibido de manera negligente.

En efecto, señala que Santander Corredora, nada ha negado a la demandante, sino que, tal como señala, este "Seguro de Fraude Plus", ha sido contratado con Zurich Santander Seguros Generales, persona jurídica distinta.

Agregó que no le corresponde restituir los fondos, ni menos hacerse cargo de una póliza o liquidar un seguro que no ha contratado. Dicho seguro fue vendido



por Zurich Santander Seguros Generales al Sr. Domínguez en su calidad de representante legal, de la demandante, razón por la cual a Santander Corredora de Seguros Ltda. no le corresponde hacerse responsable por un supuesto incumplimiento que no le compete, así como tampoco asumir el pago de la cobertura de un seguro que él no suscribió con el demandante. Señaló que es una empresa jurídica formalmente individual, con un rol único tributario y representante legal distintos a los de Zurich Santander Seguros Generales y Banco Santander Chile S.A.

Es por ello que existe una falta de legitimación pasiva por su parte, puesto que tal como se dijo, ella nada asegurado, no existe un vínculo, contractual ni mercantil, que dé origen a las supuestas infracciones planteadas por la denunciante.

En efecto, la legitimación tiene como único objetivo jurídico el determinar quiénes tienen la calidad de justa parte en el proceso, o sea, las personas que deben estar presentes a fin de que el juez pueda proveer sobre un determinado objeto por lo tanto la acción no compete a cualquiera y ella tampoco puede deducirse en contra de cualquiera. (SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS S.A.).

De conformidad con lo reseñado, si se deduce la acción en contra de un sujeto sin legitimación (pasiva) (SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS S.A.), esta petición de tutela jurisdiccional no puede prosperar.

En cuanto al supuesto incumplimiento, dice que yerra el demandante al pretender se determine algún tipo de responsabilidad respecto de su parte, pues Santander Seguros Generales, no está ni ha estado obligado a cumplir obligación alguna, ni de dar ni de hacer, pues no ha contratado con el actor, quien suscribió el contrato de seguro fraude plus, con una persona distinta, esto es, ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES.



Señaló que son improcedentes los perjuicios demandados, atendido que no se hace suficiente referencia al cumplimiento de cada uno de los requisitos que deben concurrir para que la responsabilidad contractual se configure, a saber: el incumplimiento, la imputabilidad, la existencia de perjuicios y la causalidad que debe existir entre el incumplimiento y los daños que se alegan.

En lo tocante a la alegación de la demandante, por supuestos perjuicios en su patrimonio y en su persona, es decir, daños materiales y morales, que desde luego niega, es de su cargo acreditarlos, tanto en su existencia como en los montos solicitados, de acuerdo con lo exigido en el artículo 1698 del Código Civil.

En cuanto a la condena en costas, señala que está reservada por la ley para aquellos litigantes temerarios que no han tenido fundamento alguno para demandar o defenderse, lo que en la especie no acontece respecto de Santander Corredora de Seguros Ltda.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en las normas legales citadas y demás normas legales pertinentes, solicita tener por contestada la demanda de autos en los términos expuestos y rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas.

Con fecha **13 de noviembre de 2020**, la demandada Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A., contesta la demanda solicitando que se rechace en todas sus partes, con costas, conforme a los antecedentes.

Señaló que el demandante indica que es cuentacorrentista del Banco Santander Chile S.A. desde el año 2005, siendo su cuenta corriente la N° 000004683226, y que con fecha 16 de febrero de 2016 celebró con ella, un contrato de seguros denominado "Seguro de Fraude Plus", a fin de cubrir los riesgos de pudieran afectar a su cuenta corriente y tarjeta de crédito. Indica el demandante que tal seguro tiene como



N° de póliza 5100777942. Tal seguro, complementa el demandante, tenía una vigencia de 1 año, renovable por iguales periodos siempre que se pagara la prima.

Señala que el demandante indica que tal seguro fue intermediado por la demandada Santander Corredora de Seguros Ltda y que luego de ello, indica que con fecha 15 de noviembre de 2018 recibió un llamado telefónico, correspondiente a una estafa telefónica, donde tras una supuesta actualización de los datos y de la aplicación móvil del Banco, accedió voluntariamente a entregar tres coordenadas de su tarjeta Super clave de Transferencias N° 192044.

Expuso que tras lo anterior, precisa la demanda, recibió un comprobante en su celular de que había sido realizado un depósito en su cuenta corriente desde su tarjeta de crédito, por el monto de \$5.000.0000.- Luego de ello, precisa el demandante, fueron realizados tres transferencias desde su cuenta a terceros, por los montos de \$1.700.000.- (dos transferencias) y \$1.600.000.- (una transferencia).

Dice que ante todo, lo anterior, señala el demandante que realizó la denuncia al Banco y ante Carabineros de Chile. Ante el Banco se le solicitó presentar una serie de documentación, la que fue por aquel facilitada. A tal denuncia se le asignó el número de siniestro N° de carpeta 0124105.

Precisa luego la demanda que con fecha 13 de diciembre de 2018 se recibió la liquidación del siniestro, la cual rechazaba la indemnización solicitada, debido a que el siniestro tuvo su causa en una conducta voluntaria del asegurado. Frente a lo anterior, interpone el demandante acción de indemnización de perjuicios en contra de los tres demandados, solicitando en concreto respecto de mi representada la indemnización de \$5.000.000.- por



concepto de daño emergente y el monto de \$20.000.000.- por concepto de daño moral.

Finalmente indica que estos mismos hechos fueron objeto de un recurso de protección ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Punta Arenas, causa ROL 21-2019, el cual fue rechazado en todas sus partes, siendo luego confirmado por la Excelentísima Corte Suprema.

#### DEFENSAS

Expuestos los principales fundamentos de la demanda, dice que corresponde hacerse cargo de las imprecisiones de la misma, que permitirán arribar a la convicción de que la demanda debe ser rechazada, con expresa condena en costas.

#### SEGURO COLECTIVO PROTECCIÓN MAL USO PRODUCTOS BANCARIOS

Expone que efectivamente don Javier Domínguez Menéndez constituye un cuentacorrentista asegurado del seguro denominado "SEGURO COLECTIVO PROTECCIÓN MAL USO PRODUCTOS BANCARIOS" o "SEGURO FRAUDE PLUS", correspondiente a las Condiciones Generales póliza N° POL120130503, vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro referido por el demandante. Por su parte las Condiciones Particulares del contra corresponden a las N° 5100777942, y que tal contrato de seguros fue intermediado por Santander Corredora de Seguros Ltda.

Manifestó que según las Condiciones Generales ya referidas, en lo atinente a los hechos de autos, el mencionado contrato tiene las siguientes coberturas:  
a.3) Transferencias Remotas Cuentas Bancarias La Compañía Aseguradora asumirá los daños patrimoniales, equivalente a los montos transferidos o el límite establecido en las condiciones particulares, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por la Institución Bancaria o Financiera para



realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta bancaria asegurada o línea de crédito asociada a ésta. b) TARJETAS DE CRÉDITO Otorga protección a la(s) tarjeta(s) de crédito emitidas por una institución bancaria, financiera o comercial, debidamente registrada en el territorio nacional; perteneciente(s) al titular asegurado y/o sus adicionales, según se estipule en las condiciones particulares.

b.1) Mal Uso Tarjeta de Crédito. Si como consecuencia del 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(s) referida(s) tarjeta(s); su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad; la Compañía Aseguradora indemnizará al Asegurado, bajo los requisitos y obligaciones contemplados en la presente póliza, el monto objeto del fraude, hasta el límite establecido en las condiciones particulares de la póliza.

b.2) Transferencias Remotas Tarjetas de Crédito. La Compañía Aseguradora asumirá los daños patrimoniales, equivalente a los montos transferidos o a el límite establecido en las condiciones particulares, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por la Institución Bancaria, Financiera o Comercial para realizar transferencias remotas de fondos desde el cupo autorizado por la institución emisora; entendiéndose como cupo el monto en dinero, equivalente al crédito otorgado por la institución emisora. (Artículo Segundo de las Condiciones Generales).



Por su parte, dice que las mismas Condiciones Generales ya referidas regulan en su artículo 7 las "Exclusiones Generales para todas las Coberturas", indicando lo siguiente: "El presente contrato de seguro, en cualquiera de sus coberturas, no cubre las pérdidas causadas al asegurado que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de: f) Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste."

LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO N° 124105.

Señaló que tras la denuncia del demandante, efectuada con fecha 15 de noviembre de 2018, y el posterior denuncia del siniestro de fecha 4 de diciembre del mismo año, se procedió a la liquidación de aquel por parte de la empresa FGR Ajustadores de Seguros. Así, con fecha 13 de diciembre de 2018 se emitió el informe de liquidación del siniestro.

Agrega que luego, el mismo informe analiza la procedencia de la cobertura solicitada, rechazándola en atención a las causales de exclusión contenidas en las propias Condiciones Generales y los normas que regulan el contrato de seguro en el Código de Comercio, en especial el artículo 524 N° 4 de dicho cuerpo legal. En concreto, dice que concluye el mencionado informe que concurre en los hechos relatados la causal de exclusión del artículo 7 de las Condiciones Generales, letra F; la cual según ya se mencionó indica lo siguiente: "El presente contrato de seguro, en cualquiera de sus coberturas, no cubre las pérdidas causadas al asegurado que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de: f) Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste."

En definitiva, y atendido el mencionado informe de liquidación, se rechazó la cobertura al siniestro denunciado, atendido el claro tenor de la causal de exclusión de cobertura contenida en las Condiciones



Generales y las normas del Código de Comercio que regulan las obligaciones del asegurado.

LA CONCURRENCIA DE UNA CAUSAL DE EXCLUSIÓN Y EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL ASEGURADO.

Indica que tal como ya se indicó, el rechazo de la cobertura se debió a la concurrencia de dos motivos en forma conjunta: Por un lado, la existencia de una específica causal de exclusión en las Condiciones Generales, y por otro lado, pero relacionado con aquella, debido al incumplimiento de parte del demandante de sus obligaciones como asegurado.

Dice que respecto de lo primero, cabe precisar que el contrato de seguro, como instrumento de distribución de riesgos entre los contratantes, y especialmente como un contrato por medio del cual se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, contempla además de explícitas coberturas que detallan los riesgos transferidos, causales concretas de exclusión por las cuales la compañía de seguros no estará obligada a responder ante la ocurrencia del siniestro. Aquello es connatural a la naturaleza del propio contrato de seguro: Contempla riesgos que se transfieren, así como concretas causales de exclusión por las cuales no responde el asegurador.

Tales causales de exclusión se encuentran detalladas en las Condiciones Generales, que en el caso de autos corresponden a las depositadas ante el ente regulador, bajo el N° POL120130503. En tales Condiciones Generales se contempla específicamente como causal de exclusión, el "Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste".

De esta manera, dice que la causal de exclusión ya referida nos lleva necesariamente a analizar las obligaciones del asegurado contenidas en el Código de Comercio, el cual en su artículo 524 contempla explícitamente que constituye obligación del asegurado





“4°. Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro”.

Agrega que según el propio relato realizado por el demandante en estos autos, así como en el respectivo denuncia del siniestro, aquel reconoce que entregó voluntariamente las coordenadas de su tarjeta Super clave de Transferencias N° 192044. Aquello es un hecho no controvertido en estos autos. Tal hecho no discutido, constituyó la causa directa e inmediata por medio del cual terceros procedieron a realizar operaciones con la tarjeta de crédito del demandante y posteriores transferencias. Es decir, el supuesto fraude realizado por terceros tuvo su origen inmediato en el actuar del propio demandante, quien entregó por vía telefónica sus números personales de autenticación.

Indicó que no entregar por vía telefónica ni por canales no oficiales del respectivo Banco las claves de seguridad del asegurado, constituye el supuesto base que resulta exigible a todo tipo de asegurado en este tipo de contratos. Aquello es simplemente la diligencia normal y esperable de cualquier cuentacorrentista que contrata este tipo de seguros. Agrega que no resulta exigible que su parte se obligue a indemnizar siniestros que tengan su origen en la entrega voluntaria de las claves de acceso o transferencia por parte de los asegurados.

La circunstancia de que los terceros que realizaron el llamado telefónico lo hayan hecho con información que el demandante califica como personal, es una circunstancia que no incumbe a su parte en su calidad de Compañía de Seguros, quien no puede hacerse responsable de la entrega por vía telefónica de las claves de seguridad por parte del asegurado; según lo disponen las expresas causales de exclusión en las Condiciones Generales y la regulación de las obligaciones del asegurado en el Código de Comercio.



Finalmente señala que como se relató y es de conocimiento del demandante, el rechazo de la cobertura se debió a la causal de exclusión ya referida, y no a la que supuestamente indica la parte demandante, esto es: "Entregar clave de coordenadas voluntariamente sin tomar los resguardos necesarios".

Concluye exponiendo que como se puede apreciar de lo relatado, su parte dio estricto cumplimiento a lo contratado con la parte demandante, rechazando la aplicación de la cobertura atendida la estricta aplicación del Contrato de Seguros y sus Condiciones Generales.

En el siniestro denunciado en autos, concurrió la causal de exclusión de incumplimiento de las obligaciones del asegurado, y en concreto, el incumplimiento de la obligación de emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro. De esta forma, el rechazo de la cobertura se encuentra ajustado a derecho y al estricto tenor del contrato celebrado con el demandante.

LAS OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y LA DILIGENCIA QUE DEBE EMPLEAR AQUEL PARA PREVENIR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO.

Señala que en cuanto al derecho aplicable, cabe reiterar que el contrato de seguro es definido por el Código de Comercio en el artículo 512 de la siguiente manera:

"Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufre el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas."

De esta manera, consustancial a la transferencia de riesgos a cambio del pago de una prima, es que tales riesgos estén explícitamente determinados en el contrato, así como las causales específicas por la



cuales la Compañía de Seguros no otorgará cobertura. Estas últimas son las causales de exclusión de cobertura.

En tal sentido, y como indicó, la causal de exclusión aplicable en estos autos fue el incumplimiento de las obligaciones del asegurado, y concretamente el no emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro

Precisó que el grado de diligencia exigido al asegurado en estos autos fue simplemente la culpa leve, siendo cercana incluso a la culpa grave, ya que no debe olvidarse que el hecho que detonó las transferencias realizadas por terceros fue la entrega voluntaria por el propio demandante de sus contraseñas de seguridad.

Agrega que la doctrina ha precisado que lo que exige el artículo 524 N° 4 del Código de Comercio en tanto obligación del asegurado corresponde al estándar de la culpa leve, precisando que tal norma contempla lo que es reconocido como la carga de mitigar daños, esto es, que el acreedor de la eventual indemnización derivada del seguro debe evitar la ocurrencia del respectivo siniestro, empleando en tal sentido la diligencia de un buen padre de familia.

La jurisprudencia, refiriéndose al alcance del artículo 524 N° 4 del Código de Comercio, ha indicado lo siguiente: "El hecho de contratar un seguro respecto de un bien, cualquiera éste sea, no puede tal circunstancia significar que el asegurado despliegue una conducta "liviana o desinteresada" en el cuidado de bienes de su propiedad; por cuanto tal actitud podría, en casos determinados, asimilarse a una conducta dolosa en perjuicio del bien asegurado, y consecuentemente, del asegurador".

De esta forma, y dice que en conclusión, su parte no otorgó cobertura al siniestro denunciado atendidas las expresas causales de exclusión de cobertura indicadas en



las Condiciones Generales, el incumplimiento de las obligaciones del asegurado, y en especial, que aquel no empleó el celo de un buen padre familia con el objeto de prevenir la ocurrencia del siniestro.

EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE SEGURO Y LA BUENA FE CONTRACTUAL.

Dijo que como es reconocido en forma prácticamente unánime por la doctrina, el principio de buena fe en materia de seguros es de la máxima importancia, pues la confianza de cada una de las partes en la otra es un elemento determinante para asumir el riesgo y pagar la póliza. Bajo el predicamento de la buena fe en materia de seguros habrá que estarse no solo a la búsqueda del propio interés de cada parte, sino también en respetar y propiciar el interés de la contraparte en el contrato. De este modo, se estará cumpliendo el principio de buena fe.

Por su parte, y como indica Ruiz-Tagle Vial en su tratado referido a la buena fe en materia de seguros, estaremos ante una falta la buena fe:

“Si cada parte vela o se ocupa de satisfacer únicamente su propio interés o necesidad, sin atender al del otro contratante, [pues aunque] puede darse una estricta relación de obligaciones expresas (...) la buena fe estará ausente. Faltan aquellos deberes secundarios coadyuvantes de la relación principal establecida entre las partes”.

Señala que en similar sentido el tratadista italiano Emiliano Betti refiere a ese velar por el interés contractual de la contraparte para que se cumpla el principio de la buena fe: “La buena fe somete a control, por entero, el comportamiento de las partes; no solo de una de ellas, sino también de la otra, en sus recíprocas relaciones, tanto en cuanto que también la otra parte debe encontrar satisfecha una expectativa propia (énfasis nuestro). Lo que es evidente en las relaciones



contractuales con prestaciones recíprocas, pero no deja de hacerse sentir la exigencia de reciprocidad en las relaciones de otro tipo. La buena fe se podría caracterizar como un criterio de conducta que se funda sobre la fidelidad del vínculo contractual y sobre el compromiso de satisfacer la legítima expectativa del interés de la otra parte en la medida exigida por el tipo de relación obligatoria de que se trata: compromiso en satisfacer íntegramente el interés de la parte acreedora en la prestación”.

Expuso que esta búsqueda en satisfacer el interés de la contraparte, determina ciertos deberes que recaen sobre las partes, uno de los más importantes es el cumplimiento de las obligaciones y condiciones establecidas en la póliza a efectos que se otorgue la cobertura pretendida. Así, señala que su parte ha actuado de buena fe, velando por el cumplimiento de lo establecido en el contrato.

De lo expuesto, nada puede llevar a concluir algún incumplimiento de su parte, sino que por el contrario, su actuar se ha sometido expresamente a las pólizas contratadas, leyes del contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 1545 del Código Civil. Incluso, y a mayor abundamiento, en la sentencia emitida por la Corte de Apelaciones de Punta Arenas que rechazó el recurso de protección interpuesto por el actor respecto de los mismos hechos, se indicó explícitamente lo siguiente:

“(…) no se vislumbra por esta Corte la arbitrariedad e ilegalidad, que funda la acción constitucional, ya que la decisión de la recurrida encuentra su fundamento en el informe del liquidador, el cual fue puesto en conocimiento del actor, conclusión que se funda e la conducta del recurrente de entregar una clave, advertido que fuera de no hacerlo. Tampoco se verifica una ilegalidad en el actuar de la Compañía Aseguradora, cuando se han aplicado las estipulaciones del contrato



suscrito por las partes, de lo cual deviene el rechazo del recurso.”

LA IMPROCEDENCIA DEL DAÑO MORAL RECLAMADO.

Indica que, sin perjuicio de todo lo indicado en tanto a la aplicación concreta y de buena fe del contrato celebrado con el actor, y específicamente de sus causales de exclusión de cobertura, cabe señalar también que no es propicio el daño moral alegado, pues, además de los argumentos ya esgrimidos, el contratante incumplidor sólo debe indemnizar el daño moral cuando ha estado en situación de preverlo al tiempo del contrato, atendiendo a criterios objetivos, sea en razón del contenido de la convención, de la naturaleza de las obligaciones contraídas conforme a la buena fe, o en atención a los riesgos que normalmente pueden derivar del incumplimiento. Ninguno de estos criterios concurre en el caso de autos, en que se trata de un contrato de carácter preponderantemente económico, como es el contrato de seguro - de mera indemnización - que no fuerza a responder de situaciones ajenas al contenido del contrato, que no se pudo razonablemente prever, como el menoscabo moral que el demandante reclama (\$20.000.000.-), dada las molestias y sufrimientos que los hechos supuestamente le han ocasionado.

Por lo demás, dice que el monto solicitado es desproporcionado a la indemnización solicitada a raíz del contrato de seguro contratado, quien por lo demás deberá acreditar la entidad de estos perjuicios en la etapa procesal correspondiente.

Por lo expuesto, solicita tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando desde ya el rechazo de la misma en todas sus partes, pues el rechazo del siniestro se debió a la estricta aplicación del contrato de seguro y sus Condiciones Generales, en especial las causales de exclusión de cobertura; estando por ende correctamente rechazada la



solicitud de pago del siniestro por parte de Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A; no procediendo tampoco las indemnizaciones solicitadas a título de daño emergente y daño moral, así como los reajustes e intereses solicitados, todo lo anterior con expresa condena en costas.

Con fecha **24 de noviembre de 2020**, se tuvo por evacuado el trámite de la réplica por parte de la parte demandante.

Expuso que, respecto del demandado Banco Santander, la defensa de este demandado ha consistido básicamente en señalar que ellos como Institución Bancaria, a través de distintas plataformas, avisos y soportes tecnológicos, han advertido a todos sus clientes que: "NUNCA, JAMÁS, te llamaremos para descargar o configurar una aplicación Santander. NUNCA JAMÁS, te llamaremos para pedir tus claves bancarias o tus coordenadas, ni las pediremos por email ni por SMS. NUNCA JAMÁS, incluiremos links en nuestros correos electrónicos ni en nuestros SMS. NUNCA JAMÁS, descargues archivos adjuntos de remitentes desconocidos".

Agrega que resulta totalmente desacertado por parte de un ente regulador, que presta servicios comerciales públicos, confiar en que una campaña de redes sociales y similares, va a tener el efecto de precaver todo acto delictual. No es en publicidad donde se tiene que poner la atención, sino en las medidas operativas concretas con la que el banco materializa su obligación de cuidado.

Esas medidas son las que se extrañan en este caso, no la publicidad.

Dice que, señala igualmente que el engaño del cual fue objeto el demandante, no fue debido a una brecha de seguridad de los sistemas informáticos del Banco, ya que de acuerdo a la información proporcionada por su departamento especializado (Anti fraude), se pudo



concluir que: "...de acuerdo al relato del Sr. Domínguez, se vio afectado por un engaño tipo VISHING, práctica fraudulenta que consiste en el uso de la línea telefónica convencional y de la ingeniería social para engañar personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad. En este caso el modo de operar es mediante la suplantación de identidad, pues se hacen pasar por un ejecutivo de Banco Santander Chile para así conseguir información confidencial del cliente".

Indica que sobre este punto resulta preciso señalar, que el propio banco reconoce que el actor fue objeto de un engaño, a través de esta práctica fraudulenta denominada "Vishing". Es decir, fue víctima de un hecho que reviste caracteres de delito. Ahora bien, luego señalan que el responsable de dicha defraudación fue mi propio representado pues entregó voluntariamente sus claves de acceso personal a las plataformas bancarias, y con ello; "no cumple con su obligación, ya que incurre en una infracción a su deber de diligencia para prevenir el delito".

Dijo que el engaño ha sido definido por nuestra doctrina penal como "una simulación o disimulación capaz de inducir a error; una mutación o alteración de la verdad; un ardid, una determinada maquinación o simulación", y también como "cualquier acción u omisión que pueda crear en otro una falsa representación de la realidad". Se pregunta ¿Si esta falsa representación de la realidad es suficiente para inducir a error la víctima, entonces de qué manera podemos entender que en su persona existe culpa concurrente, o falta de este deber de cuidado?

Agrega que claramente el banco demandado se contradice en su defensa, pues primero reconoce la existencia de un engaño efectuado por terceros -a quienes trata de delincuentes- para luego señalar que la





causa del este engaño es la omisión de un deber de cuidado de la víctima.

Indicó que la defensa del Banco, con la enunciación de conceptos como "Vishing" e "Ingeniería Social" pretende señalar que sus sistemas informáticos son completamente ajenos al engaño del que fue objeto el señor Domínguez. Sin embargo, analizando estos conceptos, el banco no logra explicar cómo es posible que los terceros que perpetraron el engaño obtuvieron la información personal de mi representado sobre su cuenta corriente bancaria, con los cuales por lo demás, propiciaron el engaño al reforzar con estos elementos una falsa representación de la realidad.

En efecto, dice que el "Vishing" es la combinación de las palabras "voice" (voz) y Phishing (pescando), esta última es una modalidad de fraude informático que ha sido definida "la pesca de datos personales a través de Internet. Ahora bien, ella puede constituir una modalidad de estafa informática, si tiene lugar a través del envío masivo de correos electrónicos con enlaces a páginas "web" falsas, respecto de las cuales se imita el contenido o la imagen de un determinada entidad financiera o bancaria para engañar al destinatario del mensaje, logrando así sustraer la información personal que posibilita el acceso a sus cuentas de débito personal. De este modo, se logra la consumación de un perjuicio patrimonial mediante el retiro de dinero, o bien, directamente a través de operaciones de compras no consentidas por Internet.

En síntesis, señala que el Vishing es la modalidad de esta maniobra de Phishing, en que la captura de datos sensibles o confidenciales de la víctima se efectúa a través de un llamado telefónico. Lo anterior, no explica de qué manera los "delincuentes informáticos" obtienen los datos personales de los clientes con los cuales



propician el engaño; sobre ello el BANCO GUARDA COMPLETO SILENCIO.

El segundo concepto, ingeniera social, indicó que es aún más difícil de encuadrar desde un punto de vista jurídico, y se ha entendido como "las actividades tendientes a obtener la confianza de la víctima, en las que se entrega una serie de razones plausibles o incentivos idóneos en orden a que el receptor se forme la convicción de que el mensaje es verdadero y, por ende, entregue sin reservas sus datos."

Añade que de ambos conceptos aportados por el propio demandado Banco Santander, no se explica el origen de los datos que propiciaron el engaño en mi representado, y lo que es más importante aún, dada las propias conceptualizaciones de las mismas, descartan la posibilidad de que mi representado hubiese incurrido en culpa, en este caso leve, es decir, aquella falta de diligencia o cuidado que los hombres emplean ordinariamente en la administración de sus negocios propios, pues el engaño fue de la entidad suficiente para generar el error en su persona, con información insistimos que nadie que no tenga acceso a los sistemas informáticos del Banco pudo obtener.

Señala que, finalmente afirma el Banco demandado que ha sido el actor quien ha incurrido en falta a los deberes del consumidor que la Ley 19496 sobre protección a los derechos del consumidor estatuye; "al no Informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, no adoptar las medidas que sean necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes o servicios, entregando voluntariamente sus coordenadas de transferencia, y no informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita un consumo responsable, a pesar de las sendas campañas efectuadas por mi representada". Agregando que sobre las



determinaciones que efectuó la compañía de seguros no tiene injerencia.

Sobre el primer punto, estima desacertada la afirmación, pues no existe indicio de que su parte haya faltado a deber alguno, sino que fue víctima precisamente porque alguien accedió a datos que el banco debe custodiar.

Sin esa falta de cuidado del banco demandado, este juicio no existiría. Sobre el segundo punto, dice que lo afirmado no tiene ninguna trascendencia respecto de su defensa, porque a la Compañía de Seguros, su parte le ha imputado otros hechos, el incumplimiento de su obligación de cubrir el riesgo e indemnizar el siniestro, mientras que a Banco Santander Chile, se le ha imputado una infracción a su deber contractual de custodiar los datos y dineros depositados por el cuentacorrentista, y garantizar la seguridad de las transacciones en sus sistemas informáticos.

En síntesis señala que, lo que pretende este demandado con su contestación, no ha sido más que tratar de invertir la carga de la prueba respecto del incumplimiento contractual alegado, desplazando al demandante la carga de acreditar que no existió falta a su deber de cuidado de aquella información confidencial -sus claves secretas- en circunstancias que lo que se le imputó fue infracción a las siguientes obligaciones que derivan del contrato de Cuenta Corriente Bancaria:

i- Una Obligación de NO Hacer, cual es no realizar giros, transferencias o cargos a la cuenta corriente por órdenes de personas distintas a las de su titular.

ii- Custodiar el dinero depositado en la cuenta corriente del titular, y en caso de pérdida, asumir el riesgo de la pérdida.

iii- Infracción al deber de otorgar seguridad en las transacciones electrónicas bancarias.



De estas imputaciones, dice que el incumplimiento se presume culpable, y será el Banco, quien deberá demostrar que respecto de dichas obligaciones actuó con el cuidado que es debido, y que el resultado lesivo respecto de su contraparte en el contrato no fue imputable a su conducta.

Respecto de la demandada de la demandada Santander Corredora De Seguros LTDA., dice que la defensa de esta litisconsorte consistió sucintamente en señalar que existe falta de legitimación pasiva para demandarlos, que así puede leerse en la contestación de demanda que señala "Es por ello que existe una falta de legitimación pasiva por parte de mi representada, puesto que tal como se dijo, mi representada nada aseguro, no existe un vínculo, contractual ni mercantil, que dé origen a las supuestas infracciones planteadas por la denunciante."

Dice que esta afirmación le llama poderosamente la atención, pues la corredora es parte integrante de un contrato de seguro contratado por el demandante: Es así que el documento denominado: "Propuesta de seguro Individual/ Certificado de Cobertura, Seguro Fraude Plus" acompañado en estos autos.

Señala que, en este contrato de seguro de fraude, participa en calidad de Intermediaria esta demandada, quien además obtiene un beneficio pecuniario al obtener un porcentaje de la prima que paga el actor.

En tal carácter, indica que la corredora es parte del contrato y asume derechos y obligaciones, tiene derecho a cobrar comisión y sus obligaciones son aquellas que precisamente se denunciaron como infringidas en el texto de la demanda, las cuales da por expresamente reproducidas, por motivos de economía procesal, pero que solo a modo ilustrativo se reproducen estas dos:

i) Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro



pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión.

ii) Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Por tanto, dijo que carece de todo asidero legal, esta información que no tiene ningún tipo de legitimación pasiva para soportar esta demanda, y dado que en sede contractual el incumplimiento se presume culpable, deberá acreditar de qué manera dio cumplimiento a estas obligaciones legales.

Respecto de la demandada Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A., dijo que primero resulta preciso destacar que a esta demandada se le imputó incumplimiento contractual en su obligación de indemnizar al asegurado tras haberse concretado el siniestro.

En específico se señaló que se vulneraron las siguientes normas:

- El Art. 1545 del Código Civil nos enseña que "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

-Art. 1546; cual dispone que: "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella."

- Art. 512 del Código de Comercio define al contrato de seguros del modo siguiente:



Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufriere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas.

- El Art. 529 del Código de Comercio establece en su numeral 2 como obligación del asegurador: Indemnizar el siniestro cubierto por la póliza.

- El Art. 531 del mismo cuerpo legal establece una presunción simplemente legal, señalando que:

“El siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador.

El asegurador puede acreditar que el siniestro ha sido causado por un hecho que no lo constituye en responsable de sus consecuencias, según el contrato o la ley.”

Indicó que al alero de esta presunción, ninguna acreditación ha provenido de la Aseguradora para no dar cobertura al siniestro oportunamente denunciado, más allá de valerse del relato de hechos del propio denunciado, lo cual ayuda igualmente a configurar el ilícito contractual denunciado en estos autos.

Señala que toda la defensa de esta demandada, contenida en un escrito de 12 hojas, puede resumirse en que operó una causal de exclusión de cobertura, atendido que el demandante aportó voluntariamente sus claves de acceso a terceros que efectuaron las transacciones. Esta causal de exclusión de cobertura es: “Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste”.

Al respecto, transcribe 3 párrafos, donde concluye que la Aseguradora demandada, identifica por sí y ante sí, un hecho que concurrió a generar el siniestro, como aquel que configura la causal de exclusión; en efecto colmata la hipótesis contractual de “No dar cumplimiento a sus obligaciones como asegurado...” con la



circunstancia de hecho de haberse entregado las claves de acceso a terceros que efectuaron un "FRAUDE". En otras palabras interpreta el contrato a su propia conveniencia, pues la calificación de si existió culpa o no en el actuar del asegurado corresponde en este caso a SS., y, se insiste, deberá la Aseguradora acreditar que el siniestro ha sido causado por un hecho que no lo constituye en responsable al alero de la presunción del Art. 531 del Código de Comercio.

Dijo que resulta útil traer a colación lo indicado por el propio Banco Santander en su contestación, en que después del análisis de su "Unidad especializada" concluyó que el demandante: "Se vio afectado por un engaño tipo VISHING, práctica fraudulenta que consiste en el uso de la línea telefónica convencional y de la ingeniería social para engañar personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad".

Es decir, dice que existe un antecedente emanado de la entidad especializada del Banco Santander que de acuerdo a la información disponible en el contrato de seguro, es además, "Contratante Colectivo de la Póliza" que concluye que concurrió engaño y una práctica fraudulenta para obtener el acceso a esta información, para que luego observemos que la contratante que se obligó a indemnizar este riesgo -de fraude y uso malicioso de productos bancarios- estime que éste tuvo como causa directa y necesaria la entrega voluntaria de información del Sr. Domínguez.

Indicó que, aun así, ambas co-contratantes aducen estar de buena fe, la primera al señalar que existió fraude y que por tanto no fallaron sus sistemas de seguridad, y esta demandada al señalar que el fraude -supuesto- ocurrió por un actuar propio del actor, ignorando la existencia de esta maniobra fraudulenta



denominada Vishing, que concretiza el riesgo asegurado, y que fue acreditado por su contraparte en el mismo contrato. Por eso llama profundamente la atención que la aseguradora demandada afirme estar de buena fe, por cuanto dando cumplimiento al contrato ha negado la cobertura a la que se obligó.

Agregó que ninguna mención hace la demandada al hecho que la culpa leve está permitida y no sólo permitida, sino expresamente cubierta. Ya que sólo se prohíbe pagar siniestros cometidos con dolo, incluso la culpa grave, o sea, la más cercana al dolo se permite pagarla. Por existir normas de carácter imperativo, protegiendo al asegurado (Art 542 Código de Comercio), no podría estipularse en una póliza, que no se cubrirá la culpa leve.

Dice que el deber de conducta exigido (Celo de un buen padre de familia), como manifestó en la demanda, no puede ser traspasado al asegurado, a modo de sanción, al rechazar el siniestro, amparándose, en la no coincidencia con el modelo de conducta, que ella misma califica. Sobre todo, si pensamos que dicho análisis, se realiza ex post., o sea, ocurrido el siniestro, sin posibilidad de enmienda.

El Art. 535 del Código de Comercio dispone; Casos de dolo y culpa grave. El asegurador no está obligado a indemnizar el siniestro que se origine por dolo o culpa grave del asegurado o del tomador en su caso, salvo pacto en contrario para los casos de culpa grave.

Art. 542. Carácter imperativo de las normas. Las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo, a no ser que en éstas se disponga otra cosa.

No obstante, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.





En otro pasaje de su contestación -pagina 10- dice que transcribe un párrafo de la sentencia recaída en el recurso de protección que dedujo a través de otro patrocinante el demandante, y que fue rechazado por la Ilma. Corte de Apelaciones de esta ciudad, tratando con ello de demostrar que su decisión de negar la cobertura ha sido reconocida judicialmente. Este intento, señala que no puede ser considerado por el Tribunal, llamado por ley a interpretar las estipulaciones del contrato y determinar la responsabilidad de la demandada, desde que el Recurso de Protección es un remedio extraordinario de última ratio, que tiene vedado el conocimiento y decisión de una materia de lato conocimiento como el que nos convoca, y que solo puede determinar si existe privación perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio una garantía constitucional, debido a un acto u omisión arbitraria e ilegal de parte del recurrido en contra del actor.

Por todo lo referido, dice que la frugal y parca contestación de esta demandada, no logra demostrar de qué manera Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., ha actuado diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones como asegurador, entendiéndose que en la Duplica le está vedado introducir nuevos elementos no contenidos en su contestación, por lo que solo le quedará demostrar la prueba de la diligencia o cuidado en esta obligación incumplida.

Con fecha **2 de diciembre de 2020**, se tuvo por evacuado el trámite de la dúplica por parte de los demandados.

En cuanto a la dúplica Banco Santander Chile, se indicó que el demandante, en su escrito de réplica, señala que "Resulta totalmente desacertado por parte de un ente regulador, que presta servicios comerciales públicos, confiar en que una campaña de redes sociales y similares, va a tener el efecto de precaver todo acto



delictual. No es en publicidad donde se tiene que poner la atención, sino en las medidas operativas concretas con la que el banco materializa su obligación de cuidado.” Finalizando con la frase: “Esas medidas son las que se extrañan en este caso, no la publicidad.”

Respecto de este tema, dice que es necesario puntualizar, que los avisos y advertencias que el Banco pone en conocimiento de sus clientes por diversos medios, se hacen justamente, para recordar a los clientes que el uso de sus claves secretas es de su absoluta responsabilidad, tanto es así, que expresamente se les indica que bajo ninguna circunstancia se les contactará del Banco para solicitar la entrega de esta información.

Es por lo anterior, señala que los hechos denunciados por el Sr. Domínguez, no constituyen una vulneración a los sistemas de seguridad implementados por Banco Santander Chile para evitar fraudes en el uso y/o transacciones realizadas a través de la plataforma digital. Por lo tanto, su parte ha dado estricto cumplimiento a las normas que supuestamente estima infringidas el denunciante y demandante y no tiene responsabilidad alguna en lo demandado.

En este caso, reitera que el problema que afecto al demandante fue causado por terceras personas, sin tener Banco Santander Chile, responsabilidad alguna en la comisión de los mismos.

Luego, el demandante, haciéndose cargo de su argumento en el sentido que el Sr. Domínguez fue víctima de un engaño, formula la siguiente pregunta “¿Si esta falsa representación de la realidad es suficiente para inducir a error la víctima, entonces de qué manera podemos entender que en su persona existe culpa concurrente, o falta de este deber de cuidado?. Señalando posteriormente que el Banco se contradice al reconocer la existencia de una engaño efectuado por



terceros, para luego señalar que la causa del este engaño es la omisión de un deber de cuidado de la víctima.

Indicó que no existe contradicción alguna en su argumento, ya que lo que ha sostenido en su defensa ha sido que el Sr. Domínguez fue víctima de un delito, en el que por medio de engaños, terceras personas lograron que éste entregue información necesaria para acceder a sus cuentas y disponer de ellas. La doctrina ha señalado que el delito de estafa corresponde a una conducta engañosa, con ánimo de lucro, propio o ajeno, que induce error en una persona o varias personas, dirigiéndolas a realizar un acto de disposición, lo que produce un perjuicio patrimonial en estas personas. Por lo tanto, el hecho de haber sido el demandante inducido a un error, no excluye al delito, sino más bien es uno de sus elementos. En la misma lógica de pensamiento sostenemos que al incurrir en ese error, que le provocó finalmente un perjuicio económico, el demandante faltó a su deber de cuidado, ya que como se ha dicho, el Banco insistentemente le señaló que no existe ninguna circunstancia ante la cual el Banco se comunicaría con él para solicitar sus claves secretas.

Con respecto a lo que indica el demandante en el sentido que "el banco no logra explicar cómo es posible que los terceros que perpetraron el engaño obtuvieron la información personal de mi representado sobre su cuenta corriente bancaria" y que no existe indicio de que el Sr. Domínguez "haya faltado a deber alguno, sino que fue víctima precisamente porque alguien accedió a datos que el banco debe custodiar", señala en este punto que, tal como señaló, las medidas de seguridad del Banco no fueron vulneradas, sino que fue él quien entregó sus claves en forma voluntaria, permitiendo de esta manera el acceso por parte de terceros a su información personal bancaria, los que posteriormente lograron



convencer al demandante que se trataba de un funcionario del banco, para luego conseguir que el demandante además entregara las combinaciones de su tarjeta de coordenadas.

Los datos personales a los que estos terceros tuvieron acceso, los obtuvieron precisamente cuando este les dio acceso a su sitio privado del Banco, ya que en este aparece toda la información que éste indica que ellos manejaban.

Por último, dice que el demandante señala que el Banco infringe las siguientes obligaciones que derivan del contrato de Cuenta Corriente Bancaria:

“i- Una Obligación de NO Hacer, cual es no realizar giros, transferencias o cargos a la cuenta corriente por órdenes de personas distintas a las de su titular.

ii- Custodiar el dinero depositado en la cuenta corriente del titular, y en caso de pérdida, asumir el riesgo de la perdida.

iii- Infracción al deber de otorgar seguridad en las transacciones electrónicas bancarias.”

En este punto, reitera lo antes dicho, en el sentido que es el demandante, cuando entrega de forma voluntaria sus claves secretas o las combinaciones de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios, quien permite el acceso por parte de un tercero a su información personal secreta, confidencial, que solo debía conocer el cliente en su calidad de titular de la cuenta corriente. El uso, custodia y confidencialidad de los productos y claves de seguridad, otorgados por Banco Santander, son de exclusiva responsabilidad los clientes, por lo que estos deben tomar las medidas necesarias para evitar que lleguen a conocimiento o uso de terceros.

Por lo tanto, al tener acceso a toda esta información, como claves de acceso al sitio privado y combinaciones de claves de coordenadas, que fueron



proporcionadas voluntariamente por el propio cliente, no existe ninguna violación de los sistemas de seguridad del Banco, ya que este entiende que al realizarse un giro, transferencia o cargo desde las cuentas de un cliente, utilizando estas claves, quien está realizando estas operaciones sería el mismo cliente, no teniendo motivos para presumir que es un tercero distinto al titular quien está realizando dichos movimientos.

Respecto de la obligación del Banco de custodiar el dinero depositado en la cuenta corriente del titular, y en caso de pérdida, asumir el riesgo de la pérdida, es una obligación que no ha sido incumplida en este caso, ya que como se ha dicho, el dinero que salió del patrimonio del Sr. Domínguez, lo hizo debido a que fue el mismo quién permitió que terceros entraran a su cuenta al entregar sus claves y combinaciones de coordenadas.

Por último, es justamente para entregar seguridad en las transacciones bancarias, que el Banco se encarga de entregarles a sus clientes claves de acceso al sitio del Banco y/o aplicaciones para dispositivos móviles, además de tarjetas de coordenadas para realizar operaciones vía internet. Estas claves se encuentran bajo la custodia del titular de la cuenta y es él quien asume el riesgo al infringir su deber de cuidado, entregando esta información a terceros.

Respecto de la dúplica de la demanda Santander Corredora De Seguros LTDA., insiste en este punto que el "Seguro de Fraude Plus", ha sido contratado por parte del demandante con Zurich Santander Seguros Generales, persona jurídica distinta a Santander Corredora de Seguros Ltda. Agregando que a ella no le corresponde restituir los fondos, ni menos hacerse cargo de una póliza o liquidar un seguro que no ha contratado. A Santander Corredora de Seguros Ltda., no le corresponde hacerse responsable por un supuesto incumplimiento que



no le compete, así como tampoco le corresponde asumir el pago de la cobertura de un seguro que él no suscribió con el demandante.

Añade que es una empresa jurídica formalmente individual, con un rol único tributario y representante legal distintos a los de Zurich Santander Seguros Generales y Banco Santander Chile S.A.

El demandante señala en su presentación que "en este contrato de seguro de fraude, participa en calidad de Intermediaria esta demandada, quien además obtiene un beneficio pecuniario al obtener un porcentaje de la prima que paga mi representado". Lo anterior es efectivo, y al respecto, la Comisión de Mercado Financiero ha definido a los corredores de Seguro como aquellos que "Intermedian y asesoran a las personas que desean asegurarse, respecto de las coberturas y condiciones del contrato, que ofrecen las distintas compañías aseguradoras, y las asisten durante la vigencia de su contrato y al momento de producirse un siniestro."

Dentro de las obligaciones de estos intermediarios encontramos: Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofrecer al contratante las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, Informar sobre las condiciones del contrato y sus posibles modificaciones, asistir durante la vigencia del contrato y al momento de producirse un siniestro, remitir al asegurado la póliza correspondiente, verificar la identidad de los asegurados y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregar a la compañía la información que posean sobre el riesgo propuesto, remitir a la compañía las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien.

El beneficio pecuniario a que hace alusión la demandada dice relación con la remuneración que se obtiene por ejercer su función, y esto no la obliga en



forma alguna, puesto que tal como se dijo, ella nada aseguro, no existe un vínculo, contractual ni mercantil, que dé origen a las supuestas infracciones planteadas por la denunciante.

Por último la dúplica de la demandada Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A., señaló que en primer lugar, caber tener presente que el demandante vuelve a reconocer en su escrito de réplica que entregó en forma voluntaria sus contraseñas de acceso y claves de seguridad vía correo electrónico a terceros y que ello se desprende de lo indicado en la pág. 8 del texto de la réplica donde reconoce que existió una entrega voluntaria de información por parte del Sr. Domínguez.

De esta forma, dice que el mencionado hecho es un punto no controvertido en estos autos, debiendo en definitiva determinar el tribunal si tal hecho califica bajo la causal de exclusión invocada por esta demandada.

Agrega que en el escrito de réplica indica el demandante que ante la existencia de un engaño y práctica fraudulenta de terceros, no se configuraría la causal de exclusión alegada.

Sobre aquello repitió lo ya afirmado en la contestación de la demanda: La causa directa y cierta de la pérdida patrimonial del demandante tuvo su origen en la entrega de sus contraseñas de acceso y coordenadas de transferencia por parte de aquel mismo. Ello fue lo que permitió a terceros realizar los traspasos de dinero. Sin que hubiera mediado tal entrega de las contraseñas de seguridad, los terceros no hubieran podido actuar. De esta forma, el análisis de la unidad especializada del Banco Santander en nada altera lo indicado, ya que lo relevante en estos no es la forma en que terceros maquinaron el fraude, sino que aquel solo fue posible gracias a la entrega voluntaria de los datos de acceso.

De esta forma, dice que se configura en autos la causal de exclusión contenida en la letra f), artículo 7



de las Condiciones Generales: "Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste".

Sobre el estándar de culpa exigido al asegurado, reiteró que lo exigido al Sr. Domínguez es simplemente la diligencia normal esperable de todo cuentacorrentista: Que no entregue voluntariamente sus claves de acceso y seguridad. Si medió aquella entrega voluntaria, ningún seguro puede cubrir tal riesgo, toda vez que el propio asegurado desencadenó la ocurrencia del siniestro, reiterando que en todo caso su parte ha actuado siempre de buena fe, otorgando estricto cumplimiento a las cláusulas que conforman el respectivo seguro y la regulación legal de aquel.

Por último dice que si el demandante no empleó el cuidado y celo de un buen padre de familia para prevenir la ocurrencia del siniestro, nada puede asegurar su parte.

Con fecha **2 de febrero de 2021**, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, la que no se produjo.

Con fecha **18 de febrero de 2021**, se recibió la causa a prueba.

Con fecha **19 de abril de 2023**, se citó a las partes a oír sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.**

**EN CUANTO A LA TACHA**

**PRIMERO:** Que se formula tacha respecto de la testigo María Tabilo Navia por la demandada Zurich Seguros Generales S.A. por las causales contempladas en el artículo 358 N°4 y 6 del Código de Procedimiento Civil.

Funda la tacha en relación al N°4 del artículo citado en que la testigo detenta la calidad de dependiente de la parte que la presenta a declarar, pues realiza terapia de Flores de Bach al demandante desde hace más de dos años, recibiendo una remuneración por cada una de las sesiones realizadas. La testigo ha





prestado habitualmente servicios retribuidos al demandante.

En cuanto a la causal del N°6 del referido artículo, manifiesta que debido a que la testigo recibe una remuneración por parte del demandante tiene un interés directo o, a lo menos, indirecto en resultado del juicio. Así la jurisprudencia ha señalado que el interés debe ser pecuniario, requisito que se cumple pues la testigo recibe una remuneración por cada sesión de terapia que realiza al demandante.

**SEGUNDO:** Que las demandadas Banco Santander Chile y Santander Corredora de Seguros, solicita se tenga por deducida iguales tachas respecto a la testigo y por reproducidos los mismos argumentos esgrimidos por la demandada Zurich Santander Seguros.

**TERCERO:** Que la parte demandante evacuando el respectivo traslado, solicita su rechazo, señalando respecto de la causal N°4 que la inhabilidad está establecida para los criados y domésticos de la parte que los presenta a declarar. Así la norma es clara en que se refiere a personal contratado para labores domésticas, tales como mayordomos, trabajadores de casa particular, cuidadores de campo, etc., y al ser las tachas de derecho estricto no pueden abarcar situaciones no previstas por la norma como lo es la relación entre una terapeuta y su paciente. Son servicios que se prestan de manera discontinua a cambio de un precio por la consulta.

En relación con el N°6, de los dichos de la testigo no se desprende de ninguna manera que tenga un interés en el juicio y menos que ese interés sea de carácter pecuniario. Se trata sólo de una presunción de la contraria, derivado del hecho que la testigo ha manifestado recibir pago por sus servicios.

**CUARTO:** Que en cuanto a la causal de tacha contemplada en el N°4 del artículo 358 del Código de



Procedimiento Civil, a saber, "Los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente."

De los dichos de la testigo no es posible concluir que sea dependiente del demandante, pues no tiene con éste un vínculo de subordinación y dependencia que permita sostener la relación de dependencia exigida por la ley, en efecto, la testigo es una terapeuta independiente que presta servicios al demandante cobrando sus respectivos honorarios, razón por la cual deberá rechazarse la tacha fundada en la señalada causal.

**QUINTO:** Que en cuanto a la tacha por la causal del N°6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, "Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto;".

Al respecto no se ve cómo la testigo pueda tener un interés pecuniario en el resultado del presente juicio, como redundaría en su beneficio directo o indirecto que se condene al Banco Santander, Santander Corredora de Seguros o a Zurich Santander Seguros Generales S.A. No se logra vislumbrar que exista un interés vinculado al resultado del pleito.

En definitiva, se especula que si el actor gana el juicio mantendrá su terapia con la testigo, lo que resta toda certidumbre al presunto interés invocado, por lo que igualmente se rechazará la tacha fundada en la causal en comento.

**EN CUANTO AL FONDO.**

**SEXTO:** Que, atento la controversia consignada en lo expositivo de esta sentencia, se recibió la causa a prueba fijándose en definitiva los siguientes hechos substanciales, pertinentes y controvertidos:

1.- Efectividad que el actor es titular de la cuenta corriente N° 000004683226, del demandado Banco Santander Chile S.A., desde el 13 de diciembre de 2005. Cláusulas



o disposiciones del contrato de cuenta corriente referida y productos bancarios asociados a ella.

2.- Efectividad que, con fecha 16 de Febrero de 2016, el demandante celebró un contrato de seguros, ofrecido por el Banco Santander Chile, intermediado por Santander Corredora de Seguros Ltda., denominado "Seguro de Fraude Plus", a fin que ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES cubriera los riesgos de Fraude que pudieran afectar a la cuenta corriente y tarjeta de crédito de la cual es titular N° de póliza es el 5100777942. Antecedentes de la contratación, cláusulas del contrato de seguro, cobertura o siniestros que cubre.

3.- Efectividad que con fecha 15 de Noviembre de 2018, el actor fue víctima de una estafa o fraude telefónico por parte de un hombre que aseguró pertenecer al departamento de informática del Banco Santander, quien luego de entregarle información personal que solo el Banco poseía, defraudo al demandante por el monto de \$5.000.000.-, al haber entregado este último, las coordenadas de tu tarjeta superclave. Hechos y antecedentes del fraude señalado y acciones tomadas por el actor ante la estafa sufrida.

4.- Efectividad que los demandados han incumplido sus obligaciones contractuales con la demandante. Antecedentes y hechos en los que se basa tal afirmación.

5.- En la afirmativa de los puntos anteriores, efectividad que a causa del incumplimiento contractual se ocasionó perjuicios a la parte demandante, imputable a los demandados. Naturaleza y montos del daño.

6.- Efectividad que los demandados conforman un mismo holding. En la afirmativa, antecedentes que acreditan la referida estructura empresarial.

7.- Efectividad que el engaño de que fue objeto el demandante no es cubierto por el seguro contra fraudes contratado, pues se originó en una conducta voluntaria



del actor, al proporcionar las coordenadas de su tarjeta superclave a un tercero. Hechos y antecedentes.

**SÉPTIMO:** Que, para acreditar su pretensión, la parte demandante produjo las siguientes probanzas:

**I.-Instrumental,** consistente en los siguientes documentos, no objetados:

1.- Copia de captura de pantalla de mensaje recibido por teléfono celular de don Javier Domínguez con fecha 15 de Noviembre de 2018 para activación del dispositivo, con remitente reconocido como el Banco Santander.

2.- Copia de captura de pantalla de correo electrónico que confirma activación de dispositivo móvil de don Javier Domínguez, y copia de comprobante de transferencia entre productos, por una suma de \$5.000.000, ambas de fecha 15 de noviembre de 2018.

3.- Copia de información de destinatarios de traspasos, en que se detallan los números de las tres cuentas corrientes a las que fueron realizadas las transferencias de \$1.700.000.-, \$1.700.000.- y \$1.600.000.- respectivamente.

4.- Copia de captura de pantalla de página web de Rutificador, en que muestra información asociada al Rut N° 19.328.594-5.

5.- Copia de captura de pantalla de página web de rutificador, en que muestra información asociada al Rut N° 19.070.614-1.

6.- Copia de correo electrónico de fecha 15 de Noviembre de 2018, informando de la activación Santander Pass.

7.- Copia de correo electrónico de fecha 15 de Noviembre de 2018, informando de transferencia entre productos bancarios desde la cuenta Nro. 8-000-58-54676-9 hacia la cuenta Nro. 0-000-04-68322-6, por un monto de \$5.000.000.-



8.- Copia de cartola de movimientos, desde el 31-10-2018 hasta el 15-11-2018, de cuenta Nro. 0-000-04-68322-6 del Banco Santander, de don Javier Santiago Domínguez.

9.- Formulario único de siniestros fraude canales a distancia, Transacciones no reconocidas en cuenta corriente, del Banco Santander, suscrito con fecha 15-11-2018 por don Javier Santiago Domínguez.

10.- Parte denuncia N° 4106, de fecha 15-11-2018 realizada ante la 1ra Comisaría de Carabineros, por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito, realizada por don Javier Santiago Domínguez.

11.- Copia de correo electrónico de fecha 16 de noviembre de 2018, de la División Clientes, Experiencia y Calidad del Banco Santander, solicitando antecedentes para gestionar requerimiento de don Javier Santiago Domínguez por transacción no reconocida.

12.- Copia de correo electrónico de don Javier Santiago Domínguez al Banco Santander, de fecha 19 de noviembre de 2018, adjuntando antecedentes solicitados para gestionar requerimiento por transacción no reconocida.

13.- Copia de correo electrónico Asunto "Gerencia Servicio al Cliente informa estado de la gestión a Reclamo N° 23437497", de fecha 4 de diciembre de 2018.

14.- Copia de correo electrónico Asunto "Aviso recepción siniestro", de fecha 4 de diciembre de 2018, suscrito por don Eileen Seguel Rubilar, Jefe de Liquidación de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

15.- Copia de Notificación inicial de siniestro, de fecha 4/12/2018, de Zurich Santander Seguros Chile, que informa recepción de denuncia de siniestro N° 444100.

16.- Copia de correo electrónico Asunto "Aceptación de Denuncio - N°: ZUR-0059063", de fecha 4 de diciembre de 2018, de FGR Ajustadores de Seguros.



17.- Copia de correo electrónico Asunto "Aviso de Asignación N° Carpeta: 0124105", de fecha 4 de diciembre de 2018, de FGR Ajustadores de Seguros.

18.- Copia de correo electrónico Asunto "Creación de Siniestro. N° Carpeta: 0124105", de fecha 4 de diciembre de 2018, de FGR Ajustadores de Seguros.

19.- Copia de correo electrónico Asunto "Notificación Siniestro N° 444100 - Asegurado: Javier Santiago Domínguez Menéndez, Rut: 10861604-0", de fecha 13 de diciembre de 2018, de don Javier Domínguez.

20.- Copia de Cuestionario Base Cobertura Transferencias Electrónicas.

21.- Copia de correo electrónico Asunto "Siniestro N° 444100 - Asegurado: Javier Santiago Domínguez Menéndez", de fecha 13 de diciembre de 2018, de FGR Ajustadores de Seguros.

22.- Informe de Liquidación N° 124105 Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. Siniestro N° 444100 - Ramo: Protección Bancaria, de fecha 13 de diciembre de 2018.

23.- Comunicación escrita Ref.: siniestro N° 444100, Póliza N° 5000000277 Fraude Planes RRAA, suscrita por la Jefa del Área de Seguros Masivos doña Karen Yáñez D., de fecha 13 de diciembre de 2018.

24.- Copia de correo electrónico Asunto "Gerencia Servicio al Cliente informa estado de la gestión a Reclamo N° 23437497", de fecha 17 de diciembre de 2018, de doña Marisol Abarca Encina, Gerencia de Servicio al Cliente, División Cliente, Experiencia y Calidad, Banco Santander.

25.- Copia de condiciones Particulares Seguro Seguro Fraude Plus, N° Póliza 5100777942, a nombre del asegurado don Javier Santiago Domínguez Menéndez.

26.- Anexo N° 1 (Circular N° 2131 de la Superintendencia de Valores y Seguros) Información sobre



atención de clientes y presentación de consultas y reclamos.

27.- Anexo N° 2 (Circular N° 2.106 de la Superintendencia de Valores y Seguros) Procedimiento de liquidación de siniestros.

28.- Copia de Seguro colectivo protección mal uso productos bancarios para clientes de instituciones bancarias, financieras y/o comerciales.

29.- Carta de bienvenida a Santander Seguros por contratación de Seguro de Fraude Plus, asociado a póliza N° 5100777942.

30.- Copia de Propuesta de Seguro Individual/Certificado de cobertura, Seguro Fraude Plus, de fecha 16/02/2016.

31.- Copia de mandato judicial de don Javier Santiago Domínguez Menéndez al abogado Patricio Humberto Villegas Otárola, otorgada en la notaría de Punta Arenas de don Iván Andrés Toledo Mora, con fecha 28 de Diciembre de 2018, repertorio N° 3438-2018.

32.- Copia de escritura pública de mandato judicial de fecha 17 de julio del año 2020 a José Luis Pérez Tapia y otro.

33.- Estado de cuenta de la tarjeta de crédito Santander Lanpass Platinum N° 5491621004634380 de don Javier Domínguez Menéndez entre los meses de noviembre de 2018 a abril de 2021.

34.- Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito Santander Mastercard N° 5491 6210 0463 4380, nombre del titular Javier Domínguez Menéndez; comprende desde el periodo Octubre de 2018 a Junio de 2022.

**II.- Testimonial**, consistente en la declaración de los siguientes testigos individualizados con fecha 10 de junio de 2022, a folio 104, quienes previamente juramentados, y habiendo dado razón de sus dichos señalaron lo siguiente:



1.- MARÍA CONCEPCIÓN TABILO NAVIA, cédula de identidad N° 14.229.586-5, domiciliada en calle José Velásquez N°92, Punta Arenas.

AL PUNTO DE PRUEBA 5, señaló: "Yo empecé a atender a Javier Domínguez el año 2020 cuando él se encontraba comenzando un emprendimiento familiar como actividad económica y un tema recurrente era el estrés económico y financiero a que se enfrentaba dado que por su situación bancaria él no tenía acceso a financiamiento o créditos de otras instituciones financieras para poder llevar a cabo su emprendimiento por esta razón Javier Domínguez tenía que tener dos trabajos durante en las mañanas en su oficina de arquitectura y en la tardes en su emprendimiento el café Catfe&bricks trabajando de 08 de la mañana hasta las 21 horas y esta situación le generaba mucho cansancio agotamiento, estrés mental y emocional enfrentando también mucha incertidumbre acerca del éxito de su negocio.

También ha sido una preocupación constante el desenlace de este juicio dadas la implicancias económicas que podía significar para su patrimonio su familia y su negocio."

Repreguntada para que diga la testigo, en relación a lo que ella ha declarado si conoce el o los motivos que ha generado la situación bancaria de Javier Domínguez que según sus dichos le impide acceder al crédito.

Responde: "Si, don Javier Domínguez me comentó que fue objeto de una estafa telefónica en que la persona que lo llamó se hizo pasar por un funcionario del área informática del Banco Santander y que manejaba información personal de Javier como su domicilio su Rut y otros datos personales que solo conocía el banco razón por la cual Javier pensó que efectivamente se trataba de una llamada del banco durante el curso de esa llamada Javier se da cuenta que puede estar siendo objeto de una estafa razón por lo que cuelga la llamada y llama de





inmediato al banco para dar aviso de esta situación, se también por dichos de Javier que el banco rechazó hacerse cargo o responder de esta situación, se también que él había contratado un seguro previniendo estas situaciones de estafas telefónicas y que el banco se negó a responder y que operara este seguro que Javier había contratado quedando de esta manera Javier con una enorme deuda con el banco además de los intereses que se han ido generando en el tiempo. Quiero agregar que sé que con motivo de este juicio y en espera de un desenlace positivo a su favor Javier solo ha pagado los intereses de la deuda por lo tanto mantiene una deuda importante con el banco razón por la cual no tiene acceso a créditos o prestamos de otras instituciones bancarias.”

Repreguntada para que diga la testigo si la terapia que ella desarrolla que elemento busca controlar o tratar en el paciente.

Responde: “La terapia de Flores de Bach busca apoyar al paciente para reducir los niveles de estrés preocupaciones y agotamiento que el paciente tiene, busca también darle una actitud positiva y optimista frente a sus circunstancias personales.”

2.- JACQUELINE ANDREA BAHAMONDEZ MACIAS, cédula de identidad N° 15.311.076-K, domiciliada en Pasaje 3 N° 0785 Loteo Sirón de esta ciudad.

AL PUNTO DE PRUEBA 3, señaló: “Tengo conocimiento de que él cuando le ocurrió esto, llamó de inmediato al banco, para dar aviso, y el banco le solicitó que hiciera una denuncia formal, por lo que fue a Carabineros a poner la denuncia. Sé que esto fue en noviembre de 2018, mi compañera de trabajo, Isabel Gallardo, llegó a la oficina bastante afligida, y dentro de la confianza que tenemos, le pregunté qué le sucedía, y ella me comentó que su marido había sido víctima de una estafa telefónica. Que él tenía un seguro contratado



en el banco y confió que el seguro iba a reintegrarle los montos sustraídos, que eran el total \$5.000.000, los cuales se los habían retirado en tres pagos de su tarjeta. Ahí ella contó que habían hecho la denuncia en Carabineros. Posterior a eso, cuando pasó el tiempo, ella fue contando que el banco no se iba a hacer responsable por los dineros sustraídos, porque Javier había entregado, no sé si se dice: de manera voluntaria, facilitando el fraude. Y cuando pasó el tiempo ella contó que habían tenido que hacer una demanda contra el banco, para que le puedan reintegrar los dineros; que Javier estaba muy afligido, de hecho estaba en tratamiento psicológico porque la frustración que le provocaba no haber podido detectar los hechos. Además, del tema económico y como familia, también los estaba perjudicando, debido a que tuvo que seguir realizando pagos al banco.”

Repreguntada para que diga la testigo si sabe quién se estaba haciendo pasar por la persona que habría defraudado telefónicamente a don Javier Domínguez.

Responde: “Un funcionario del banco Santander, del departamento de informática, que se encontraba haciendo una actualización de una aplicación.”

Repreguntada para que diga la testigo si sabe si este supuesto funcionario del área informática, contaba con información de Javier Domínguez.

Responde: “Fue lo primero que le pregunté a Isabel, y me dijo que efectivamente el funcionario manejaba datos como "sensibles" de Javier. Entre ellos el número de cuenta, del correo electrónico, dirección, número de la tarjeta de coordenadas, en fin todos los datos personales, que debiera tener el banco.”

Repreguntada para que diga la testigo si sabe si hubo novedades o algún resultado con respecto a la denuncia que habría hecho don Javier Domínguez, ante Carabineros, por estos hechos.



Responde: "Tengo conocimiento de que la causa está en la Fiscalía, y que aprehendieron a tres personas, una de ellas estaba recluido en la Cárcel de Puerto Montt. Le pregunté a Isabel si tenía más información de eso, y me dijo que para febrero de 2023, tenían una citación. En relación al banco, todavía está en juicio, por lo que él está pagando el monto mínimo, de la tarjeta, lo que sólo ha amortiguado los cobros de intereses de la deuda total."

Contrainterrogada para que diga la testigo si usted escuchó el llamado que recibió el señor Domínguez.

Responde: "No, efectivamente no escuché el relato, solamente lo que contó Isabel, cuando llegó a la oficina afligida."

Contrainterrogada para que diga la testigo si usted acompañó al señor Domínguez a realizar la denuncia a Carabineros

Responde: "No. Yo tomé conocimiento al día siguiente de lo sucedido."

Contrainterrogada para que diga la testigo, si escuchó del señor Domínguez algunos de los hechos que ha relatado en su testimonio.

Responde: "Sí. Sí lo escuché, en una ceremonia del trabajo, tuvimos la oportunidad de conversar, y él me confirmó lo que había pasado."

AL PUNTO DE PRUEBA 5, señaló: "Cinco millones de pesos, los cuales le fueron extraídos en tres transacciones diferentes. Sí, claro efectivamente. Como le comenté, está pagando el pago mínimo mensual. Adicional a esto ha estado restringido respecto de los créditos y de su tarjeta. Aparte del perjuicio económico, también el emocional, lo que lo ha llevado a recurrir a terapias médicas, que también le han generado un gasto adicional, a raíz de la ansiedad, de la depresión que le ha producido todo esto."



Repreguntada para que aclare la testigo, si sabe que con la ocasión de estos hechos, don Javier Domínguez ha sufrido un cambio notorio en su estado anímico

Responde: "La verdad es que no frecuento su casa, su domicilio, pero sí constantemente consulto a Isabel por él, a causa de la confianza que nos tenemos, y ella comenta que ha sido súper difícil para él sobrellevar la situación, que le ha causado pérdida del sueño, angustia, frustración, por lo que ha tenido que recurrir a especialistas médicos."

**III.- Oficios,** consistente en la solicitud que hizo con fecha 6 de julio de 2022, a folio 110, donde pidió que se oficie la Fiscalía Local de Punta Arenas, para que remitan al tribunal copia íntegra de la carpeta investigativa RUC N°1801130968-9, correspondiente a la investigación por el delito de Uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y estafa Residual en contra de la Victima Javier Domínguez Menéndez.

Dicho oficio se tuvo por agregado a los antecedentes con fecha 27 de diciembre de 2022 y con fecha 10 de febrero de 2023, folios 200 y 202 respectivamente.

**IV.- Exhibición Documental;** consistente en la solicitud que la demandante hizo a folio 107, con fecha 29 de junio de 2023, donde solicito que la demandada Banco Santander Chile S.A. que exhiba lo siguientes documentos:

1.- Investigación interna llevada a cabo por el departamento de fraudes del Banco demandado, o por el que corresponda (se alude a ella en la contestación de demanda) sustanciada a propósito del reclamo N° 23437497 por transacción no reconocida, efectuada por don Javier Domínguez Menéndez en noviembre de 2018.

2.- Cartola histórica asociada a la tarjeta de crédito del demandante Javier Domínguez Menéndez, N° 5491 6210 0463 4380, desde el periodo noviembre de 2018 a la fecha, en específico que contenga el detalle del



capital adeudado por el Avance de la Tarjeta de Crédito por la suma de \$5.000.000 de octubre de 2018, y el detalle de los pagos mensuales efectuados por el mismo a la fecha, y si estos han sido imputados a capital o intereses.

Dicha exhibición fue realizada con fecha 24 de agosto de 2022, lo que consta a folio 164, manifestando la demandante que se encuentra conforme con los documentos exhibidos, teniéndose por acompañados los documentos señalados, con citación.

Además solicitó a la demandada Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A., que exhiban el expediente o carpeta N° 0124105, relativo al siniestro N° 444100 de diciembre de 2018 denunciado por el demandante Javier Domínguez Menéndez.

Esta exhibición se realizó con fecha 25 de julio de 2022, lo que consta a folio 131, donde la demandada acompañó 15 documentos, los que se encuentran a folio 117, donde se tuvieron por acompañados, con citación, a excepción de los documentos signados con los números 13, 14 y 15. La demandante manifestó que no tuvo observaciones respecto de los documentos exhibidos por la demandada.

**OCTAVO:** Que, la demandada Banco Santander Chile, y Santander Corredora De Seguros LTDA, rindió las siguientes probanzas:

**I.- Instrumental**, no objetada, consistente en los siguientes documentos:

1.- Copia de escritura pública de fecha 24 de junio de 2019, otorgada ante la Notario Público de Santiago doña Nancy de la Fuente Hernández, de Banco Santander Chile.

2.- Dos tickets aéreos a nombre de Don Oscar Molina Andrade, tramo Punta Arenas- Santiago - Temuco.

3.- Certificado Ius Postulandi de don Oscar Molina Andrade.



4.- Investigación Interna llevada a cabo por el Banco a propósito del reclamo N° 23437497.

5.- Cartolas (3) asociadas a la Tarjeta de Crédito N° 5491 6210 0463 4380.

**NOVENO:** Que, la demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., rindió las siguientes probanzas:

**I.- Instrumental,** no objetada, consistente en los siguientes documentos:

1.- Copia de escritura pública de Mandato Judicial de fecha 18 de noviembre de 2019, de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. a Allendes Silva Federico y otros.

2.- Copia de correo electrónico a receptores de la plaza.

3.- Copia de negativa de receptora María Carolina Ochsenius.

4.- Copia de negativa de receptora Rosa Valenzuela.

5.- Negativa de receptora Margarita Olivos.

6.- Negativa de receptor Oscar Ortiz.

7.- Cuestionario Base de Cobertura Transferencias Electrónicas, suscrito por el demandante.

8.- Copia de correo electrónico en que el demandante envía el cuestionario señalado en el punto N°1, junto con los documentos que lo fundamentan.

9.- Copia de certificado de Pérdida Patrimonial emitido por Banco Santander.

10.- Copia de "Activación Santander Pass" de fecha 15 de noviembre de 2018.

11.- Copia de Comprobante de transferencia de fecha 15 de noviembre de 2018.

12.- Copia de Cédula de Identidad de Javier Domínguez Menéndez.

13.- Copia de últimos movimientos de cuenta corriente de Javier Domínguez Menéndez.

14.- Copia de denuncia ante Fiscalía de Punta Arenas.



15.- Copia de formulario único de siniestros fraude canales a distancia transacciones no reconocidas en cuenta corriente, suscrito por Javier Domínguez Menéndez.

16.- Screenshot del celular del demandante.

17.- Screenshot de movimiento en cuenta corriente del demandante.

18.- Screenshot de detalle de requerimiento del Servicio de Atención al Cliente.

**II.- Confesional**, consistente en la declaración de don JAVIER SANTIAGO DOMÍNGUEZ MENÉNDEZ, ya individualizado, quien previamente juramentado, expuso lo siguiente en relación al pliego de posiciones acompañado en autos.

1.- Para que diga el absolvente cómo es efectivo que constituye un cuentacorrentista asegurado del seguro denominado "SEGURO COLECTIVO PROTECCIÓN MAL USO PRODUCTOS BANCARIOS" o "SEGURO FRAUDE PLUS".

Respuesta: No, es efectivo.

2.- Para que diga el absolvente cómo es efectivo que con fecha 15 de noviembre de 2018 recibió una llamada telefónica de un individuo que se identificó como ejecutivo de Banco Santander.

Respuesta: Sí, es efectivo era un ejecutivo de banco Santander del departamento de informática.

3.- Para que diga el absolvente cómo es efectivo que, en dicha llamada telefónica, el supuesto ejecutivo le solicitó entregar algunas combinaciones de su tarjeta de coordenadas.

Respuesta: No, es efectivo porque el que me llamó es un funcionario del Banco.

4.- Para que diga el absolvente cómo es efectivo que voluntariamente entregó algunas combinaciones de su tarjeta de coordenadas al supuesto ejecutivo del banco.

Respuesta: No, es efectivo pues fui víctima de un engaño por unos delincuentes.



5.- Para que diga el absolvente cómo es efectivo que entregó algunas combinaciones de su tarjeta de coordenadas en dicha conversación telefónica sin tomar los resguardos necesarios.

Respuesta: No es efectivo, porque el que me llamó fue un funcionario del Banco, donde el me dio a conocer información sensible que sólo conocía el Banco y yo.

6.- En caso de respuesta negativa, para que diga el absolvente qué resguardo tomó al entregar algunas combinaciones de su tarjeta de coordenadas en la conversación telefónica del 15 de noviembre de 2018. (PREGUNTA RETIRADA POR LA DEMANDADA.)

7.- Para que diga el absolvente cómo es efectivo que voluntariamente entregó algunas combinaciones de su tarjeta de coordenadas al supuesto ejecutivo del banco sin cumplir con su obligación de diligencia.

Respuesta: No, es efectivo, porque fui víctima de un engaño.

**III.- Oficios,** consistente en la solicitud que hizo con fecha 6 de julio de 2022, a folio 109, donde pidió de oficio al Ministerio Público, con el fin que se acompañen las denuncias, antecedentes y cualquier otra información que tuviera relación con la denuncia de fecha 15 de noviembre de 2018 realizada por don Javier Santiago Domínguez Menéndez.

Dicho oficio se tuvo por agregado a los antecedentes con fecha 27 de diciembre de 2022 y con fecha 10 de febrero de 2023, folios 200 y 202 respectivamente.

**DECIMO:** Que en el presente litigio se pretende hacer efectivo la responsabilidad civil contractual de los demandados, de tal suerte que deberá acreditarse la existencia de relación contractual entre las partes, el incumplimiento culpable de los demandados de sus obligaciones contractuales y finalmente que dicho incumplimiento causó al demandante el daño cuya indemnización reclama.





**DÉCIMO PRIMERO:** Que igualmente resultará relevante para la decisión del juicio, a parte de la normativa especial aplicable al caso, la regla general del peso de la prueba consagrada en el artículo 1698, inciso 1°, del Código Civil, que señala: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta.”*

**EN CUANTO AL DEMANDADO BANCO SANTANDER CHILE S.A.**

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que es un hecho pacífico que la relación contractual que une al actor con el Banco demandado es un contrato de cuenta corriente bancaria, el que conforme al artículo 1° del DFL 707 es aquel *“a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta la concurrencia de la cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o el crédito que se haya estipulado.”*

Además, existe entre las partes un contrato de tarjeta de crédito, el que conforme al Decreto N°44, de 13 de julio de 2012, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, artículo 3° N°1, podemos definir como aquel en virtud del cual se permite a su titular o usuario de la tarjeta disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con ésta que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.

A lo señalado debe agregarse ciertas disposiciones legales y reglamentarias que rigen la relación contractual entre las partes.

Así habrá que considerar el artículo 154 del DFL N°3, Ministerio de Hacienda, de 19 de diciembre de 1997,



Ley General de Bancos, el que establece el secreto bancario estableciendo que las operaciones de depósito y captaciones de cualquier naturaleza que reciban los bancos estarán sujetas al secreto bancario y no podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular, a quien haya sido expresamente autorizado por él o a la persona que lo represente legalmente.

La disposición agrega que las demás operaciones quedan sujetas a reserva y los bancos solo podrán darlas a conocer a quien demuestre un interés legítimo y si no es previsible que tal conocimiento pueda ocasionar un daño patrimonial al cliente.

Finalmente deberá considerarse la Circular Bancos N°3444 de 21 de agosto de 2008, Ministerio de Hacienda-Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, relativo a las transferencias electrónicas, el que en su capítulo 1-7, 2 C), señala que el sistema de transferencia electrónica que se implemente debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que el actor imputa al Banco demandado incumplimiento de las siguientes obligaciones impuestas por la relación contractual que los vincula:

1.- Disponer la transferencia de \$5.000.000.- a través de tres operaciones distintas en el mismo instante, sin la previa orden del actor, sin contar con su autorización o ratificación.

2.- No asumir el riesgo por la pérdida del dinero, así se sostiene que al participar el contrato de cuenta corriente de las características del depósito irregular de dinero, donde se presume que se permite que el depositario pueda emplearlo, con la obligación de



restituir otro tanto de la misma moneda, se traslada el riesgo de la pérdida del dinero al depositario, es decir el Banco. Así, al verificarse las transferencias electrónicas a terceros extraños se materializó el riesgo y en consecuencia debe soportarlo el Banco.

3.- Incumplimiento de los deberes de reserva y secreto bancario, pues el delincuente que se contactó con el actor le entregó información bancaria singular que fue determinante para producir el engaño, tal información consistió en fecha de apertura por el actor de cuenta corriente y la existencia de créditos asociados, en forma de tarjeta de crédito y línea de sobre giro.

4.- Incumplimiento de las obligaciones de seguridad en las transacciones electrónicas bancarias.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que a fin de determinar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias, por parte del Banco demandado, debe partirse del hecho acreditado por los propios dichos del demandante en orden a que proporcionó sus claves bancarias, que permiten hacer transferencias electrónicas de dinero, a terceros.

Asimismo, se aparejó a los autos "Informe Departamento de Gestión de Fraude RTO-2019", de Banco Santander, de 29 de noviembre de 2019, el que en su acápite "Análisis Técnico e Investigación del Evento", señala que se evidenció que las transacciones desconocidas por el actor, por un total de \$5.000.000.-, fueron autorizadas a través de el aplicativo Santander Pass, enrolado a nombre del demandante, el cual requirió todos los mecanismos de seguridad, a saber, login, TSC y clave 3.0., agrega el informe que no se constató algún intento fallido de vulneración. Además, se indica que el enrolamiento al dispositivo Santander Pass, desconocido por el cliente, fue autorizado por clave 3.0 enviada desde el número telefónico registrado por el demandante



en el sistema del Banco. Luego, en el acápite "Conclusiones de la Investigación" se indica que se evidenció que todos los controles, medidas de seguridad y de autenticación para realizar las transacciones operaron de forma efectiva y satisfactoria, por lo cual todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema en forma exitosa.

Finalmente el informe hace referencias a las campañas que el Banco demandado mantiene en la web a fin de evitar fraudes, conteniendo "pantallazos" o imágenes de pantalla del sitio público [www.santander.cl](http://www.santander.cl) en donde se aprecia la campaña, la que señala "Nunca te llamaremos para pedir tus claves, bajo ninguna excusa"; "NUNCA, JAMAS, te llamaremos para descargar o configurar una aplicación Santander, te llamaremos para pedir tus claves bancarias o tus coordenadas, ni las pediremos por email o por SMS, [no] incluiremos links en nuestros correos electrónicos ni en nuestros SMS, [no] descargues archivos adjuntos de remitentes desconocidos."

Asimismo existe una campaña del mismo tenor por mensajes enviados al correo electrónico personal de los clientes registrados en el Banco, por medio de publicaciones efectuadas en Facebook Santander Chile y con videos tutoriales activos en las pantallas de sucursales.

**DÉCIMO TERCERO:** Que la prueba referida permite tener por acreditado que la demandada Banco Santander cumplió con todas las obligaciones que le impone la relación contractual existente con el demandante.

En efecto, el Banco dispuso la transferencia electrónica a terceros de la suma de \$5.000.000.-, con cargo a la cuenta corriente del actor, pues todos los controles, medidas de seguridad y de autenticación para realizar las transacciones operaron de forma efectiva y satisfactoria, por lo cual todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema en forma



exitosa. Tal circunstancia no pudo sino hacer suponer que existió una orden de pago por parte del cuentacorrentista, demandante en estos autos, la cual fue cumplida por el Banco con los fondos existente en la cuenta corriente cuyo titular es el actor, conforme al contrato de cuenta corriente que liga a las partes.

Asimismo, la prueba referida en el motivo que precede permite acreditar que el Banco Santander Chile ha cumplido con su obligación contractual relativa a disponer de los mecanismos de seguridad en las transacciones electrónicas bancarias.

Para llegar a la conclusión señalada basta considerar la instrumental "Informe Departamento de Gestión de Fraude RTO-2019", la que da cuenta de las medidas de seguridad para efectuar transacciones electrónicas: aplicativo Santander Pass enrolado a nombre del demandante, el cual requirió para efectuar la transacción cuestionada todos los mecanismos de seguridad, a saber, login, tarjeta de coordenadas y clave 3.0.. Además, en el referido informe se detallan las campañas efectuadas por el Banco precisamente para evitar la vulneración de tales medidas de seguridad por medio de fraudes.

**DÉCIMO CUARTO:** Que en cuanto al incumplimiento de los deberes de reserva y secreto bancario imputado al Banco demandado, la prueba rendida en los motivos precedentes en relación con los mecanismos de seguridad para efectuar transferencias bancarias, permite inferir que los niveles de seguridad del Banco Santander para el resguardo de la información sensible de sus clientes es igual de óptimo. Además no existe prueba producida en autos que permita concluir que por negligencia del Banco, personas no autorizadas tuvieron acceso a información del demandante como cuentacorrentista.

Así, tampoco se acredita en autos el incumplimiento del deber contractual de reserva y secreto bancario.



**DÉCIMO QUINTO:** Que finalmente deberá rechazarse la alegación de la actora en cuanto a que el riesgo por la pérdida del dinero corresponde al Banco demandado, pues al participar el contrato de cuenta corriente bancaria de las características del depósito irregular de dinero, donde se presume que se permite que el depositario pueda emplearlo, con la obligación de restituir otro tanto de la misma moneda, se traslada el riesgo de la pérdida del dinero al depositario. Así, al verificarse las transferencias electrónicas a terceros extraños se materializó el riesgo y en consecuencia debe soportarlo el Banco.

Lo anterior atendido a que como ha quedado de manifiesto, la pérdida del dinero no se origina en el actuar del propio Banco o de un tercero, sino que en la conducta del propio demandante, cuentacorrentista, que proporcionó sus claves a terceros, originándose el traspaso de las sumas de dinero, de suerte que no se da el supuesto para que el Banco Santander Chile deba soportar la pérdida de la cosa.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, en consecuencia, no habiéndose acreditado un incumplimiento contractual por parte de la demandada Banco Santander Chile, deberá rechazarse la demanda en cuanto se dirige en su contra.

**EN CUANTO A LA DEMANDADA SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA.**

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que la demandada Santander Corredora de Seguros Ltda. niega la existencia de un vínculo contractual con el actor, de manera que en primer término deberá dilucidarse si efectivamente existe tal vínculo y, para el evento de existir, será necesario precisar las obligaciones contractuales de las partes y determinar si existe algún incumplimiento de las mismas.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que al efecto se aparejó a los autos "Propuesta de Seguro Individual/Certificado de Cobertura, Seguro Fraude Plus", de fecha 16 de febrero



de 2016, N° de póliza 5100777942, antecedentes del asegurado Javier Santiago Domínguez Meléndez, que en el acápite "Notas Importantes" señala en el N°3: "La Compañía que cubre el riesgo es Zurich Santander Seguros Generales S.A., intermedia Santander Corredores de Seguros Ltda....".

Asimismo, se acompañó carta dirigida al actor y suscrita por Rodrigo Díaz Valenzuela, gerente general, Santander Corredora de Seguros Ltda., en esta carta con agrado se da la más cordial bienvenida al demandante a Santander y se le felicita por su decisión de contratar el seguro "SEGURO FRAUDE PLUS".

**DÉCIMO NOVENO:** Que basta la instrumental referida para tener por acreditado el vínculo contractual del demandante con la demandada Santander Corredora de Seguros Ltda.

**VIGÉSIMO:** Que la imputación que se hace a la corredora de seguros demandada es que no efectuó acción específica alguna de asesoramiento respecto del actor, su intervención en el proceso de contratación del seguro fue meramente nominal, tuvo sólo el objeto de cumplir con los requisitos legales para que el Banco pueda ofrecer seguros a sus clientes.

Así, sostiene el demandante, la corredora no le señaló que de ser objeto de engaño y entrega por engaño de sus claves o coordenadas a un tercero, la aseguradora le iba a negar el seguro, no se le señaló cuales son las modalidades de fraude que el seguro cubre ni la opción de otros seguros que si cubra todos los riesgos de pérdida, extravío o entrega de claves de seguridad.

Por tanto, la corredora de seguros incumplió con sus obligaciones contractuales incurriendo en responsabilidad civil contractual.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que a fin de precisar las obligaciones de la corredora de seguros demandada habrá que tener presente:



1.- Decreto 1055, Aprueba Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros, que en artículo 9°, parte final, señala que es obligación de los corredores de seguro asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este reglamento.

Luego el artículo 10 del Reglamento señala que son obligaciones de los corredores de seguro, entre otras, asesorar a las personas que deseen asegurarse ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato, en especial, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura y asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente al momento de producirse un siniestro.

2.- Código de Comercio, artículo 519, el que señala que los corredores de seguros deberán entregar la póliza al asegurado dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción y el incumplimiento de tal obligación dará derecho al asegurado a reclamar daño y perjuicio en su caso.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que ponderando la prueba instrumental consistente en la ya referida carta remitida al actor por el gerente de Santander Corredora de Seguros Ltda., donde lo felicita por su decisión de contratar "SEGURO FRAUDE PLUS", se constata que en ella se indica que se adjunta las Condiciones Particulares y Generales del seguro, con lo cual resulta claro que se informa al cliente la condiciones del contrato y los riesgos y situaciones excluidas del mismo. Así en las condiciones adjuntas a la carta, póliza N°5100777942 aparejada a los autos, se indican las coberturas que comprende el seguro y en la póliza N°1 2013 0503, los detalles de las coberturas contratadas, con un acápite expreso de las "Exclusiones de la Cobertura".





Por otra parte la citada carta señala que debe hacer el asegurado en caso de siniestro, indicándole que un ejecutivo le indicará los antecedentes que deberá presentar a la Compañía y los plazos para proceder a la liquidación del siniestro. Finalmente se señalan números telefónicos del Centro de Contacto Santander Seguros y horario de atención.

Por otra parte, se produjo instrumental consistente en correos electrónicos entre la División al Cliente del Banco Santander y el demandante, en donde se indica al actor todos los pasos a seguir para hacer efectivo el seguro, así se le señala que debe llenar el "Formulario Único Siniestro Fraude Canales a Distancia", los documentos a adjuntar, también se acompañó el señalado formulario. Además se aparejó correos electrónicos de aviso de recepción de siniestro suscrito por la aseguradora Zurich Santander; de asignación de carpeta por la Liquidadora FGR-Ajustes de Seguros; en donde se adjunta Informe de Liquidación; y donde se indica que el siniestro fue rechazado por la compañía de seguros. Además debe considerarse los Anexos N° 1 y 2 a la Póliza N°5100777942, el primero referido a la información sobre atención de clientes y presentación de consultas y reclamos, y el segundo relativo al procedimiento de liquidación de siniestros.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que conforme a la prueba referida se concluye que la demandada Santander Corredora de Seguros Ltda. ha cumplido con sus obligaciones contractuales, legales y reglamentarias, pues ha informado a su cliente las condiciones del seguro contra fraudes que contrató, así como los riesgos excluidos de su cobertura.

Asimismo, si bien no hay constancia que el actor, ocurrido el siniestro, se haya contactado con la demandada a través de los medios de contacto que se le indicó al tiempo de contratar, lo cierto es que



entendiendo que la demandada forma parte del Holding Santander, lo que resulta de manifiesto no solo del nombre de la corredora de seguros sino que además del hecho que presenta su defensa bajo el patrocinio del mismo abogado del Banco Santander y en un mismo escrito, cabe concluir que ésta cumplió con su obligación de asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente al momento de producirse un siniestro. En efecto, el actor se contacta y es asesorado por la División de Servicio al Cliente del Grupo Santander.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que, en consecuencia, no habiéndose acreditado un incumplimiento contractual por parte de la demandada Santander Corredora de Seguros Ltda., deberá rechazarse la demanda en cuanto se dirige en su contra.

**EN CUANTO A LA DEMANDADA ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que respecto de la demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., el actor le reprocha incumplimiento contractual al negarse a otorgar la cobertura por el fraude sufrido, pues la aseguradora le imputa incumplimiento culposo en su deber de actuar con la debida diligencia en orden a impedir la ocurrencia del siniestro.

Así sostiene el demandante, que la aseguradora asilándose en el artículo 524 N°4 del Código de Comercio, que obliga al asegurado a emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro, niega la cobertura pues de los hechos relatados en el denuncia del siniestro se desprende que el asegurado incumplió sus obligaciones al entregar en forma voluntaria los números de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios.

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que, por su parte, la Compañía de Seguros demandada señala que el incumplidor es el actor,



atento las condiciones generales de póliza N° POL120130503.

En efecto, manifiesta que el punto a.3 de las condiciones generales del seguro, Sección Cobertura que son Obligatorias, Cuentas Bancarias, referente a las Transferencias Remotas Cuentas Bancarias, señala: *"La Compañía asumirá los daños patrimoniales, equivalente a los montos transferidos o el límite establecido en la condiciones particulares, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por la Institución Bancaria o Financiera para realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta bancaria asegurada o línea de crédito asociada a ésta."*

Luego agrega que las propias condiciones generales en su acápite "Exclusiones Generales Para Todas las Coberturas", señala que el seguro no cubre las pérdidas sufridas por el asegurado que provengan, entre otras, del *"f) Incumplimiento de sus obligaciones por parte del asegurado o usuario autorizado por éste."*

Así expresa el demandante que para precisar tal incumplimiento se debe acudir a la norma contenida en el artículo 524 del Código de Comercio que en su N°4 señala como una de las obligaciones del asegurado: *"4° Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro."*

En definitiva, atendiendo al relato del actor al efectuar el respectivo denuncia del siniestro, la demandada concluye que aquel incumplió la obligación señalada pues entregó su clave de coordenadas voluntariamente sin tomar los resguardos necesarios, todo lo cual configura la causal de exclusión de cobertura del seguro que contrató.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que a fin de dilucidar la controversia en este punto resulta necesario partir



considerando lo preceptuado en el artículo 531 inciso 1° del Código de Comercio que dispone que: "*Siniestro. Presunción de cobertura y excepciones. El siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador.*"

Por otra parte, se encuentra suficientemente acreditado en autos que el asegurado fue objeto de un fraude, en concreto una estafa, pues se aparejó a los autos el parte de Carabineros de Chile N°4106 donde se denuncia el delito y los antecedentes de la carpeta investigativa del Ministerio Público Local, RUC 1801130968-9, en donde consta el control de detención y formalización de dos ciudadanos por los delitos de uso fraudulento de tarjeta bancaria y estafa en perjuicio del demandante de estos autos, decretándose incluso respecto de uno de ellos medida cautelar personal, medida que requiere de antecedentes que justifiquen la existencia del delito.

Así las cosas, atendida la presunción legal contenida en la norma transcrita, se parte de la base que la clase de fraude de que fue objeto el actor se comprende en las condiciones generales de la póliza N° POL120130503, cuando en su punto a.3) señala que la Compañía asumirá los daños patrimoniales equivalente a los montos transferidos, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por el Banco Santander para realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta bancaria asegurada.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que atendiendo al tenor del contrato de seguro, se constata que se regula especialmente el siniestro proveniente de un fraude y la única causal de exclusión de cobertura relativa a los fraudes o estafas es la que se contempla en la letra d) del acápite "Exclusiones Generales Para Todas las



Coberturas", que en lo pertinente señala que no se dará cobertura a las pérdidas sufridas por el asegurado que provengan: *"Fraudes, estafas y/o cualquier otro delito o simple falta penal que cuente con la participación directa o indirecta del asegurado,..."*.

Tal causal de exclusión de cobertura no aplica en la especie pues requiere la participación directa o indirecta del asegurado en el ilícito y como se ha acreditado éste tiene la calidad de víctima del mismo.

Así las cosas, si en el contrato de adhesión que fue redactado por la Compañía de Seguros demandada se reguló expresamente la situación del fraude, no quedando al actor más que aceptar o no las cláusulas impuestas por la Compañía en su formulario, excluyéndose de la cobertura única y exclusivamente la situación ya descrita en que el propio asegurado participa en el ilícito, se debe concluir que las demás situaciones de fraude sí están cubiertas por el seguro, particularmente cuando el asegurado es víctima del ilícito.

Sostener lo contrario equivale a afirmar que la referida cláusula de la letra f) del acápite "Exclusiones Generales Para Todas las Coberturas" es ambigua, debiendo entonces interpretarse en contra de la Compañía de Seguros demandada que la redactó, entendiendo en consecuencia que no se excluye de la cobertura el fraude que nos ocupa, pues al redactarla debió explicar con mayor detalle que situaciones de fraudes se excluyen del seguro, considerando la trascendental consecuencia que de ello se deriva.

A tal conclusión se arriba en base al artículo 1566 inciso 2° del Código Civil que dispone: *"Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella."*



Lo señalado resulta suficiente para dar por acreditado el incumplimiento contractual de la demandada, en orden a no dar cobertura a un siniestro cuyo riesgo asumió expresamente en el punto a.3) de las condiciones generales del seguro.

**VIGESIMO NOVENO:** Que no obstante lo señalado la Compañía Aseguradora a fin de eximirse de su obligación contractual aplica, de forma forzada al entender de este sentenciador, la cláusula de exclusión de cobertura consistente en el incumplimiento por parte del asegurado de sus obligaciones, cláusula amplia y ambigua que le permite reconducir la situación sufrida por el actor a lo previsto en el artículo 524 N°4 del Código de Comercio, que impone al asegurado emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro.

Así concluye la demandada que el asegurado ha incumplido tal obligación pues entregó su clave de coordenadas voluntariamente a terceros, sin tomar los resguardos necesarios.

**TRIGÉSIMO:** Que sin perjuicio de considerar que la cláusula que invoca la demandada para excluir la cobertura es improcedente conforme a lo ya argumentado en los motivos que preceden, su aplicación a los hechos descritos por el asegurado en el respectivo denuncia es errónea.

En efecto, se afirma y se reprocha por la demandada que el asegurado entregó sus claves a terceros en forma voluntaria, sin reparar que el asegurado fue víctima de un fraude, concretamente de una estafa, y lo que caracteriza a dicho ilícito es que la víctima a causa del engaño que sufre efectúa en forma libre y espontánea, es decir voluntariamente, una disposición patrimonial en favor de los autores del delito, en la especie, entrega de las coordenadas o claves de acceso a la tarjeta de crédito y cuenta corriente del actor.



Resulta obvio entonces, conforme al denuncia del siniestro, que la entrega de las claves o coordenadas por el asegurado debió ser voluntaria, pues de lo contrario no podemos hablar de fraude.

Por otra parte, se señala por la demandada que el asegurado no tomó los resguardos necesarios para evitar el siniestro, no obró como un buen o diligente padre de familia, incurriendo en culpa, la que debemos entender como leve conforme al artículo 44 del Código Civil y a la naturaleza del contrato de seguro. Sin embargo, tampoco en este punto repara que el actor fue objeto de una estafa, siendo una característica esencial de esta clase de delitos el engaño, ardid, artificio, treta, artimaña, maquinación, simulación, falsedad, embaucar o aparentar, lo que en doctrina se ha denominado "*mise en ecène*" o puesta en escena, con el fin de inducir a error a la víctima, falsa representación de la realidad, determinando así su disposición patrimonial.

En efecto, conforme al relato contenido en el denuncia del siniestro, en que se basa la Compañía Aseguradora demandada, al asegurado se le dio información de su persona como cuentacorrentista del Banco Santander, información sensible que no podía sino manejarla su Banco, de manera que entendió que interactuaba con un agente del Banco Santander, lo que impide sostener que faltó a la diligencia exigida a un buen padre de familia, pues, como se dijo, se le otorgaron datos de su persona como cuentacorrentista que lo hicieron razonablemente entender que su interlocutor era miembro del Departamento de Informática del Banco Santander.

Finalmente, la postura de la Compañía Aseguradora implica excluir todo fraude o estafa de la cobertura del seguro, pues siempre se podría sostener que el asegurado no obró como buen padre de familia al caer en el engaño, lo cual resulta inaceptable.



**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que finalmente cabe hacer presente en este punto que las campañas efectuados por el Banco Santander tendientes a evitar los fraudes telefónicos o por mensajería, no pueden tener el fin utópico e imposible de eliminar este tipo de delitos, más bien su objeto no puede sino ser el minimizar este tipo de fraudes. El riesgo de sufrir una pérdida patrimonial a consecuencia de esta clase de fraude persiste, siendo tal riesgo el que mueve a los cuentacorrentistas a contratar esta clase de seguros, he ahí su interés contractual.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que acreditado el incumplimiento contractual de la demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., no dar cobertura a un siniestro cuyo riesgo asumió expresamente en el punto a.3) de las condiciones generales del seguro, tal incumplimiento se presume culpable conforme a lo prevenido en el artículo 1547, inciso 3° del Código Civil, concretamente se presume que ha incurrido en culpa leve atento que el contrato de seguro cede en beneficio recíproco de las partes.

Ahora bien, no habiendo acreditado la demandada un autos un caso fortuito que explique su incumplimiento, tal presunción se consolida existiendo plena fe de la culpa de la aseguradora demandada.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que el demandante sostiene que el incumplimiento contractual imputable a la aseguradora demandada le causó un daño material y moral.

El daño material lo hace consistir en un daño emergente ascendente a la suma de \$5.000.000.-, que corresponde al dinero que le sustrajeron fraudulentamente de su cuenta corriente y que no fue cubierto por la aseguradora.

Tal daño queda plenamente acreditado con la instrumental no objetada consistente en: "Comprobante de Transferencia Entre Productos", de 15 de noviembre de





2018, donde consta la transferencia de la suma de \$5.000.000.- desde la tarjeta de crédito del demandante a su cuenta corriente; cartola de cuenta corriente del actor en donde constan tres cargos efectuados a continuación de la transferencia ya referida, que en total dan la suma de \$5.000.000.-; Parte Denuncia N° 4106, de Carabineros de Chile, que da cuenta de los hechos que configuran el fraude y el monto de dinero sustraído de la cuenta corriente del demandante, equivalente a \$5.000.000.-; y Antecedentes Causa RUC 1801130968-9, del Ministerio Público Local en donde consta la formalización de un ciudadano por estafa y otros en perjuicio del actor.

A lo anterior se agrega: el Informe de Liquidación 124105, que recomienda el rechazo del siniestro que afectó al demandante de estos autos, en base al artículo 7° letra F de la POL 1 2013 0503 y artículo 524 N°4 del Código de Comercio; y Correo Electrónico de 17 de diciembre de 2018, donde se informa al actor que su Compañía Aseguradora decidió rechazar el siniestro.

Se acredita entonces el daño material sufrido por el demandante, resultando evidente el nexo causal entre el incumplimiento contractual de la aseguradora y el daño material sufrido por el asegurado.

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que igualmente se reclama por el actor el sufrimiento de un daño moral a consecuencia del incumplimiento contractual en que incurrió la aseguradora.

Tal daño lo hace consistir en la sensación patente de inseguridad ante el temor de que cualquier individuo puede quebrantar la seguridad financiera y obtener cualquier clase de beneficios de sus productos bancarios, lo que le ha significado malos ratos intentando solventar tal situación.

También se señala que la situación vivida le ha originado deudas que deben ser cubiertas a fin de no ver



perjudicado su prestigio y calidad crediticia, causándole un patente detrimento.

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que al respecto cabe señalar que debe descartarse el daño moral que se dice derivar de la sensación de inseguridad que sufre el actor, pues la seguridad financiera o bancaria, en cuanto a impedir a que terceros vulneren la seguridad y obtengan beneficios de sus productos bancarios, no es algo que dependa de la Compañía de Seguros demandada.

En lo referente con el detrimento que dice haber sufrido el demandante a causa de la deuda originada del fraude, que no fue cubierta por el seguro y que ha debido servir para con el Banco Santander, si es un daño en que incide el incumplimiento de la aseguradora.

Al respecto y a fin de acreditar dicho daño moral, se rindió prueba instrumental consistente en estados de cuenta de tarjeta de crédito del actor, que abarcan desde noviembre de 2018 hasta junio de 2022, en donde se aprecia la deuda de \$5.000.000.- para con el Banco y el pago sólo de intereses y gastos de cobranza.

Asimismo, se rindió prueba testimonial de María Concepción Tabilo Navia y Jacqueline Andrea Bahamondez Macías, quienes son contestes y dan razón de sus dichos en cuanto al detrimento sufrido por el actor ante la deuda que debe soportar al no haber operado el seguro contra fraudes.

Así la testigo Tabilo Navia se refiere al estrés económico y financiero por la situación bancaria del actor, preocupación constante por el desenlace del presente juicio, dadas las consecuencias económicas que puede significar para su patrimonio y negocio.

A su turno, la testigo Bahamondez Macías, señala que a parte del perjuicio económico hay un perjuicio emocional que lo ha llevado a recurrir a terapias médicas por la ansiedad y depresión que le ha producido la situación vivida.



**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que previo a entrar en el análisis de la prueba rendida por la actora al respecto, resulta necesario tener presente que don Álvaro Vidal Olivares, al tratar el daño corporal como manifestación del daño moral, cita a la profesora Carmen Domínguez Hidalgo, quien refiriéndose al daño moral señala que "estamos con aquellos que conciben al daño moral del modo más amplio posible, incluyendo allí todo daño a la persona en sí misma "física o psíquica", como todo atentado contra sus intereses extrapatrimoniales."

Asimismo, cita sentencia de la Corte Suprema del año 2014 (Rol N° 12048-2013) que señala, "Que el daño moral se ha entendido como el pesar, dolor, molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos. Si atendemos al concepto, éste abarca no sólo las lesiones a bienes de la personalidad, lo que en estricto rigor constituye daño moral, sino que además quedan comprendidos las lesiones corporales, la aflicción psicológica y la pérdida de oportunidades para disfrutar la vida. De esta manera y considerando la lesión de un interés jurídicamente relevante, se puede llegar a la compensación del daño no patrimonial no sólo por el dolor o sufrimiento que se padece." ("Responsabilidad Civil Médica", DER Ediciones Limitada, primera edición, octubre de 2018, p. 83).

Esta concepción amplia del daño moral, que compartimos, supera el denominado *pretium doloris*, sufrimiento efectivo de la víctima, y comprende aspectos como la pérdida de ventajas de vida o perjuicio de agrado.

Finalmente, atendiendo a la naturaleza de las obligaciones que nacen del contrato de seguro, las que comprenden prestaciones que tienen lugar en momentos de la vida de una persona en que sufre un siniestro, un evento infeliz o funesto, en la especie un suceso que



produjo una pérdida material considerable para el actor, el daño moral derivado del incumplimiento de este tipo de contratos resulta totalmente previsible al tiempo de su celebración, resultando procedente su indemnización atento lo estipulado en el artículo 1558 del Código Civil.

Dicho daño moral, en materia contractual debe entenderse comprendido en el rubro de daño emergente a que se refiere el artículo 1556 del Código ya citado. ("Estudios de Derecho Civil VII", Álvaro Vidal Olivares, Legal Publishing Chile, primera edición, 2013, p. 644).

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que la prueba instrumental y testimonial referida en el motivo trigésimo quinto resulta suficiente para hacer plena fe en cuanto al daño moral alegado por la demandante.

En efecto, la instrumental da cuenta de la deuda de \$5.000.0000.- que debió ser cubierta por el seguro, que originó la situación de estrés del demandante, la que de acuerdo a las testigos originó para el actor la necesidad de terapias a fin de superar la ansiedad y depresión que tal situación le produjo.

A lo señalado, debe agregarse que en general las personas contratan seguros para hacer frente a situaciones desafortunadas, infelices o funestas que presenta la vida, entiéndase que lo dicho es en relación con el daño moral que se analiza. La expectativa de una persona es que la Compañía Aseguradora esté presente y responda oportunamente ante tales circunstancias, sin embargo, es dable inferir que en el presente caso tales expectativas se han visto frustradas hasta la fecha. En este punto vale recordar lo manifestado por la testigo Tabilo Navia, que señala que el demandante presenta una preocupación constante por el desenlace del presente juicio, dadas las consecuencias económicas que puede significar para su patrimonio y negocio.



En definitiva se acredita un daño moral efectivo en el demandante, que tiene como causa el incumplimiento contractual de la aseguradora demandada, daño que ha permanecido en el tiempo afectando la calidad de vida del actor, manifestada en estrés, preocupación constante, ansiedad, depresión, todo lo cual se considerará al momento de determinar prudencialmente el monto de la indemnización por este concepto.

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que en cuanto al nexo causal entre el incumplimiento contractual de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. y el daño constatado en el demandante, como ya se señaló en los motivos precedentes este aparece claramente de los hechos acreditados.

La negativa a dar cobertura al siniestro origina el daño material, la pérdida de \$5.000.000.-, como asimismo el daño moral ya referido en el motivo precedente.

**TRIGÉSIMO NOVENO:** Que finalmente encontrándose constituido en mora la demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., al notificársele la demanda que dio origen al presente juicio, se dan todos los requisitos necesarios para configurar la responsabilidad civil contractual a su respecto, por lo que se accederá a la demanda en cuanto se dirige en su contra y se le condenará a la indemnización del daño acreditado.

**CUADRAGÉSIMO:** Que en cuanto al reajuste de la suma de dinero que se ordenará pagar por concepto de indemnización de daño material, lo será desde la fecha en que se concretó el daño.

Así, considerando el Anexo 2 del contrato que liga a las partes "Procedimiento de Liquidación de Siniestro", el "Formulario Único de Siniestros Fraude Canales a Distancia" de fecha 15 de noviembre de 2018, donde se denuncia el siniestro, y el correo electrónico dirigido al demandante y suscrito por la Gerencia de Servicio al Cliente, Santander, de fecha 17 de diciembre de 2018, en



que se informó al actor el rechazo del siniestro, se ordenara que la suma de dinero por concepto de indemnización se reajuste a partir del mes de diciembre del año 2018.

**CUADRAGÉSIMO PRIMERO:** Que en lo relativo a las costas, en cuanto la demanda se dirige en contra de las demandadas Banco Santander Chile y Santander Corredora de Seguros Ltda., se eximirá al demandante de su pago por estimar que ha tenido motivos plausibles para litigar.

**CUADRAGÉSIMO SEGUNDO:** Que la demandada Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. será condenada al pago de las costas por haber sido totalmente vencida.

Y considerando además lo previsto en los artículos 1545, 1551, 1556, 1557 y 1558 del Código Civil; 139, 144, 160, 170, 253 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y 512 y siguientes del Código de Comercio, **SE RESUELVE:**

**I.-** Que **SE RECHAZAN** las tachas deducidas respecto de la testigo María Concepción Tabilo Navia.

**II.-** Que **SE RECHAZA, SIN COSTAS,** la demanda de indemnización de perjuicios en cuanto se dirige en contra de los demandados Banco Santander Chile y Santander Corredora de Seguros Ltda.

**III.-** Que **SE ACOGE, CON COSTAS,** la demanda de indemnización de perjuicio deducida por Javier Santiago Domínguez Menéndez en contra de Zurich Santander Seguros Generales S.A. y, en consecuencia, **SE CONDENA** a esta última a pagar al demandante las siguientes sumas de dinero:

**1.- \$5.000.000.-** por concepto de **daño emergente.**

**2.- \$5.000.000.-** por concepto de **daño moral.**

**IV.-** Que la suma de dinero que se ordena pagar por concepto de **daño emergente** lo será reajustada conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios al



Consumidor entre el mes de diciembre de 2018 y el mes en que se haga pago efectivo de la indemnización.

Asimismo, devengará intereses corrientes entre el día en que se constituyó en mora a la demandada, 28 de noviembre de 2019, y el día en que se haga pago efectivo de la indemnización.

**V.-** Que la suma de dinero que se ordena pagar a título de indemnización de **daño moral**, lo será reajustada conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor y devengará intereses corrientes, desde la fecha de pronunciamiento del presente fallo y hasta la fecha en que se haga pago efectivo de la indemnización.

Notifíquese, Regístrese, y archívese en su oportunidad.

**Rol N° C-1471-2019.**

**DICTÓ DON CLAUDIO NECULMÁN MUÑOZ, JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE LETRAS DE PUNTA ARENAS.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Punta Arenas, doce de junio de dos mil veintitrés.**

