

Osorno, dieciséis de junio de dos mil veintitrés.

**VISTOS:**

A fojas 6 y siguientes, en relación a los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola demanda civil de indemnización de perjuicios en juicio especial contemplada en la Ley N°21.234, que modificó la Ley N°20.009, complementada por la presentación de fojas 25, interpuesta por **ALBERTO SORDO BISBAL**, abogado, en representación de **BANCO SANTANDER**, empresa del giro de su denominación, ambos domiciliados en calle Coyancura N°2283, piso 11, oficina 1101, comuna de Providencia, Santiago, en contra de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LTDA.**, RUT N°79.864.170-0, con domicilio en calle Ejército N°553, comuna de Osorno, representada legalmente por **RENÉ ANTONIO SÁEZ RODRÍGUEZ**, cédula nacional de identidad N°6.376.242-3. Expresó que su acción persigue los siguientes objetos:

- Que se declare que existió dolo o culpa grave por parte del demandado, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco.
- Que se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizadas por su representada, ordenando al demandado a restituir el abono normativo con intereses.
- Que se declare que su representado queda liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que el demandado declara.
- Que se condene expresamente en costas al demandado civil.

Indicó que el día 16 de febrero de 2021, el demandado formuló un reclamo al Banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento en operaciones bancarias de cuenta corriente por un monto de \$18.700.000.-, motivo por el cual el Banco procedió a efectuar el abono normativo de fondos por 35 UF.

Expresó que, tras investigar los antecedentes, se concluyó que existió dolo o culpa grave por parte del demandado en las operaciones

desconocidas pues las operaciones reclamadas fueron autorizadas a través de la página web empresas del Banco.

Añadió que en las operaciones reclamadas, se cumplió en primer lugar, con ingresar correctamente los datos de la clave de acceso o "clave secreta", que es la que se requiere para autenticarse y hacer ingreso al sistema del Banco, la cual no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pre grabada en un teléfono celular, ni ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque pierde la condición de secreto, y en segundo lugar, se cumplió el ingreso de los 3 números que exige la tarjeta de coordenadas o "súper clave", los que digitó correctamente, agregando que este último, es una tarjeta única de cada cliente que tiene un número correlativo, que jamás es igual para 2 clientes del banco y que se basa en una tabla de datos con letras y números que permite determinar coordenadas que llevan un número desde el 00 al 99.

Señaló que a la fecha de las operaciones reclamadas la tarjeta de coordenadas del representante legal de la empresa René Antonio Sáez Rodríguez se encontraba vigente, es decir, no había sido dejada sin efecto o denunciada como robada ni nada similar, eso desde la fecha de su creación, el 15 de junio de 2017, por lo que la única persona que puede saber las coordenadas es el propio cliente con su tarjeta, salvo que haya copiado la tarjeta, por ejemplo, sacando una foto con su celular, si tiene copias en varios lugares por comodidad, si no la tiene a buen resguardo y la deja libre para que terceros la utilicen, o algo equivalente, cualquiera de tales supuestos implica dolo al menos eventual, o culpa grave de su parte.

Manifestó que, como una última medida adicional de seguridad, el banco implementó la llamada "clave 3.0", siendo este, el tercer paso antes de dar a lugar a la transacción, el cual consiste en un mensaje SMS que el sistema envía a un único número de celular, que es aquel registrado por el cliente previamente en el sistema del

banco para validar transferencias realizadas a las cuentas de terceros.

Indicó que el banco cumplió con todas y cada una de sus obligaciones, no solo al disponer de medidas comunicacionales de prevención y seguridad, sino también al no haber sufrido problema alguno en sus sistemas informáticos, y cumplir con todos los protocolos y medidas de prevención para autorizar y cursar las transferencias que son desconocidas por el cliente. Agregó que en razón de los antecedentes expuestos existen sólo dos alternativas; o las operaciones fueron realizadas por el propio demandado, o éste incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, clave y/o dispositivos de seguridad estipulados en el contrato suscrito con el banco que permitió a terceros realizar las operaciones que desconoce.

Refirió que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5°, inciso 2° de la Ley N°21.234, atendido a que la suma demandada excedía de 35 UF y sin reconocer responsabilidad alguna, el Banco del Estado de Chile restituyó al demandado fondos por 35 UF.

Manifestó que el cliente desconoció operaciones por la suma de \$18.700.000.- y que como se indicó el banco ha determinado que las operaciones reclamadas ocurrieron por el incumplimiento del demandado a sus obligaciones de cuidado respecto de sus transacciones bancarias, por lo cual, solicitó que se declare la responsabilidad del cliente en el total de las operaciones reclamadas, se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de fondos efectuada por la suma de 35 UF más reajustes, intereses y costas.

A continuación, y en la misma presentación acompañó documentos que se agregaron de fojas 20 a 23, acreditó personería mediante copia de escritura pública que se acompañó a fojas 1 y siguientes, asumió patrocinio y poder, y delegó poder en la abogada **KATHERINE PATRICIA ARAVENA FERNÁNDEZ.**

A fojas 33, rola notificación personal a René Antonio Sáez Rodríguez, representante legal de Servicio Técnico Autosorno Ltda., de la demanda civil de fojas 6 y siguientes, de la resolución de fojas 17, de la presentación de fojas 25, y de las resoluciones de fojas 26, 27 y 29.

A fojas 47 y 47 vta., se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, en rebeldía de la parte demandante, Banco Santander Chile, y con la asistencia de la abogada, Pamela Andrea Sepúlveda Gómez, apoderada de la parte demandada, Servicio Técnico Autosorno Ltda., según delegación de poder que se efectuó en el Cuarto Otrosí de la presentación de fojas 34 y siguientes.

En la referida audiencia, la parte demandada civil contestó la demanda civil de autos, mediante minuta que se agregó a fojas 34 y siguientes, señalando que su representado es cliente del Banco Santander Chile S.A. desde hace más de 11 años, manteniendo una cuenta corriente en dicho banco desde el año 2011, servicio que se encuentra vigente hasta la fecha, siendo su número de cuenta corriente el 0-000-6867123-0, la cual fue abierta en la ciudad de Osorno.

Indicó que el día 15 de febrero de 2021, René Sáez Rodríguez, representante legal de su representada, fue contactado por teléfono por una persona que decía ser funcionario del Banco Santander, indicando que por orden del Sernac el banco debía devolver cobros excesivos realizados durante el último año a razón de haberse aplicado las indicaciones de una nueva ley. Se le señaló que el banco en enero de 2021, debió haber enviado un correo electrónico con dicha información, y que por motivos de la pandemia el trámite debía realizarse de manera remota no debiendo entregar ninguna clave, sino sólo autorizar la operación mediante el sistema de digitación por teléfono.

Refirió que así, esta persona le fue dando códigos y montos que René Sáez debía ir autorizando mediante el uso de la tarjeta de coordenadas, para lo cual le iban reproduciendo una grabación idéntica a la que el banco utiliza cuando se hacen tramites vía teléfono, la cual le iba solicitando el ingreso de la clave telefónica, coordenadas de la tarjeta de coordenadas, y la correspondiente clave 3.0, las que debía digitar en su teléfono, no despertando ninguna sospecha, ya que René Sáez, jamás tuvo que dar verbalmente clave a alguna a esta personas, sino que debía ir digitándolas en su celular, es más, jamás se le solicitó la clave de internet. Añadió que este procedimiento se repitió por 11 veces y luego, se le indicó que por ser pasado las 14:00 horas, los depósitos se verían reflejados al día hábil siguiente.

Expresó que, al día siguiente, volvieron a llamar al Sr. Sáez porque habrían quedado 3 depósitos por autorizar, sin embargo, no pudo llevarse adelante el procedimiento por bloqueo de la clave 3.0, sugiriendo la persona que lo llamó que se comunicara con la ejecutiva de cuentas. Así lo hizo, pero la ejecutiva le informó que el banco no estaba haciendo ninguna devolución, dándose cuenta René Sáez que había sido víctima de una estafa de 11 giros por monto de \$1.700.000.- cada uno, vale decir un total de \$18.700.000.-, procediendo a bloquear la tarjeta de coordenadas de la cuenta corriente de su representada y cambiar todas las claves.

Manifestó que, al revisar la cartola de transferencias enviadas de la cuenta corriente de su representada, el Sr. René Sáez pudo percatarse que se hicieron 11 transferencias fraudulentas aprobadas y 4 transferencias rechazadas.

Indicó que, a raíz de la estafa, René Sáez, el día 24 de febrero de 2021 hizo la correspondiente denuncia en Fiscalía a través de la página web cuya investigación sigue pendiente a la fecha. Junto a ello, con fecha 16 de febrero del 2021, el Sr. Sáez hizo reclamo de

esta situación al Banco Santander a objeto de obtener una solución a la estafa de la cual había sido víctima, requerimiento al cual se le asignó el N°2776188.

Señaló que el banco no proveyó seguridad en el servicio que presta, ya que su representado jamás dio una clave a un desconocido, las claves que su representado engañado usó fueron digitadas en su teléfono móvil, tal como ocurre en las operaciones bancarias que se realizan telefónicamente, y que cuando su representado revisó la cartola de movimientos de la cuenta corriente de la empresa pudo percatarse que las cuentas a las cuales se realizaron las transferencias fraudulentas eran cuentas RUT del Banco Estado, que obviamente no estaban registradas como contactos de transferencias previos, por lo que resulta extraño que se pudieran transferir montos tan altos de \$1.700.000.- cada uno, en un mismo día, ello por cuanto el límite diario de monto de la primera transferencia a una cuenta no registrada es de \$250.000.-, vale decir, hubo una vulneración a la seguridad de la plataforma on line del banco.

Mencionó que el demandante atribuye responsabilidad a su representada de las obligaciones fraudulentas sin acreditar mediante ningún medio de prueba que haya existido dolo o culpa grave de su parte.

Refirió que es evidente que el Banco Santander se ha apartado de su deber de profesionalidad en la relación de consumo con su representado, no llevando a cabo diligentemente las medidas de seguridad que son propias de la actividad desarrollada por ella, las que tienen por objeto evitar usos indebidos de los productos provistos a sus clientes, evitando así causar menoscabos como los sufridos por su representado, agregando que el demandante no adoptó todas las medidas de seguridad y resguardos que le son posibles en la administración de los fondos y en la supervigilancia de los mismos.

Añadió que, si bien es cierto, que los sistemas informáticos pueden ser vulnerados, lo cual es de ocurrencia cotidiana, el banco demandante, en cumplimiento de sus obligaciones debía al menos detectar el mal uso que se estaba haciendo en la cuenta de su representada y haber activado en último caso el límite del monto de transferencia a cuentas no registradas.

Finalmente, acompañó documentos, los cuales se agregaron de fojas 40 a 46.

Posteriormente, la abogada Sepúlveda Gómez, por su representada, Servicio Técnico Autosorno Limitada, formuló objeción conforme a lo dispuesto en el artículo 346 N°1 del Código de Procedimiento Civil, respecto del documento acompañado por la demandante en su libelo, de fojas 20 a 23, correspondiente a informe departamento gestión de fraudes RTO-2021, toda vez que la persona que dice haberlo emitido no ha comparecido ante este Tribunal por lo que no puede tenerse por reconocido.

A continuación, llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo, dada la rebeldía antes señalada.

Acto seguido, se recibió la causa a prueba fijando los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos. La parte demandada ratificó los documentos acompañados en el primer otrosí del libelo de contestación de la demanda, los cuales rolan de fojas 40 a 46. La parte asistente no rindió prueba testimonial y no formuló otras peticiones.

A fojas 189, Alberto Sordo Bisbal delegó poder en la abogada **STEPHANIE CARDENAS GALLARDO**.

A fojas 209, rola escrito de la parte demandante civil, complementada por la presentación de fojas 202, acompañando documentos los cuales se agregaron de fojas 211 a 213, y delegando poder al abogado **CAMILO ANDRES DUARTE ILALUQUE**.

A fojas 258 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por **RUBÉN EDUARDO GONZÁLEZ GONZALEZ**, cédula nacional de identidad N°10.006.000-0, en representación de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, rol único tributario N°79.864.170-0, ambos con domicilio para estos efectos en calle Bernardo O'Higgins N°485, oficina 703, de la ciudad de Osorno, rectificada por la presentación de fojas 380 y siguientes, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, giro bancario, rol único tributario N°97.036.000-K, representado por jefe de local, o quien haga las veces de tal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N°19.496 por **RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE**, cédula nacional de identidad N°11.595.553-5, y en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, del giro de su denominación, rol único tributario N°76.590.840-K, representado por su jefe de local, o quien haga las veces de tal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N°19.496 por **RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE**, cédula nacional de identidad N°11.595.553-5, todos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta N°610, de la ciudad de Osorno.

Señaló que su representado es cliente del Banco Santander Chile S.A. desde hace más de 11 años, manteniendo la cuenta corriente N°0-000-686713-0 en dicho banco desde el 2011, servicio que fue abierto en la ciudad de Osorno y que se encuentra vigente hasta la fecha.

Añadió junto con la cuenta corriente que su representado mantiene en el referido Banco, existen dos seguros contratados denominados seguro de fraude, póliza N°500000017, este último con un valor de prima mensual de 0,4 UF, el que es descontado mes a mes por el Banco Santander desde la cuenta corriente de su representado, siendo la empresa aseguradora Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.



Refirió que el día 15 de febrero de 2021, René Sáez Rodríguez, representante legal de su representada fue contactado por teléfono por una persona que decía ser funcionario del Banco Santander, indicando que, por orden del SERNAC, el banco debía devolver cobros excesivos realizados durante los últimos años a razón de no haberse aplicado las indicaciones de una nueva ley. Se le señaló banco en enero de 2021, debió haber enviado un correo electrónico con dicha información, y que por motivos de la pandemia el trámite debía realizarse de manera remota no debiendo entregar ninguna clave, sino sólo autorizar la operación mediante el sistema de digitación por teléfono.

Expresó que así, esta persona le fue dando códigos y montos que René Sáez debía ir autorizando mediante el uso de la tarjeta de coordenadas para lo cual le iban reproduciendo una grabación idéntica a la que el banco utiliza cuando se hacen los trámites vía teléfono, la cual le iba solicitando el ingreso de la clave telefónica, coordenadas de la tarjeta de coordenadas, y la correspondiente clave 3.0, las que debía digitar en su teléfono, no despertando ninguna sospecha, ya que el Sr. René Sáez jamás tuvo que dar verbalmente clave alguna a esta persona, sino que debía ir digitándolas en su celular, es más, jamás se le solicitó clave de internet, agregando que este procedimiento se repitió por 11 veces. Luego, se le indicó que por ser pasado las 14:00 horas, los depósitos se verían reflejados al día hábil siguiente.

Mencionó que, al día siguiente, volvieron a llamar al Sr. Sáez porque habrían quedado 3 depósitos por autorizar, sin embargo, no pudo llevarse adelante el procedimiento por bloqueo de la clave 3.0, sugiriendo la persona que lo llamó que se comunicara con la ejecutiva de cuentas. Así lo hizo, sin embargo, la ejecutiva le informó que el banco no estaba haciendo ninguna devolución, dándose cuenta en ese momento que había sido víctima de una estafa de 11 giros por monto

de \$1.700.000.- cada uno, vale decir un total de \$18.700.000.-, por lo que procedió a bloquear la tarjeta de coordenadas de la cuenta corriente y a cambiar todas las claves.

Señaló que, a raíz de la estafa, el día 24 de febrero de 2021, el Sr. René Sáez Rodríguez, hizo la correspondiente denuncia en Fiscalía a través de la página web, cuya investigación sigue pendiente a la fecha, agregando que junto a ello, con fecha 13 de febrero de 2021, hizo reclamo de esta situación al Banco Santander a objeto de obtener una solución a la estafa de la cual había sido víctima, dicho requerimiento se le asignó el N°27761888, pero luego de la respuesta del banco, su representado con fecha 24 de marzo de 2021, solicitó la activación del seguro "súper seguro fraude full pyme" mediante el requerimiento N°27929047, sin que a la fecha exista respuesta ni del banco ni de la compañía aseguradora.

Indicó que es evidente que el Banco no proveyó seguridad en el servicio que presta, ya que su representado jamás dio una clave a un desconocido, las claves que su representado engañado usó fueron digitadas en su teléfono móvil, tal como ocurre en las operaciones bancarias que se realizan telefónicamente, y por otra parte, lo que parece más grave aún es que, cuando su representado revisó la cartola de movimientos de la cuenta corriente de la empresa, pudo percatarse que las cuentas a las cuales se realizaron las transferencias fraudulentas eran cuentas RUT del Banco Estado que obviamente no estaban registradas como contactos de transferencias previos, por lo que resulta extraño no solo porque se pudieron transferir montos tan altos de \$1.700.000.- cada uno en un mismo día, ello por cuanto el límite diario de monto de la primera transferencia a cuenta no registrada es de \$250.000.-, sino porque tampoco operó el bloqueo de 4 horas que impone el banco a las transferencias realizadas por primera vez a contactos no registrados, vale decir, evidentemente

hubo una vulneración a la seguridad de la plataforma on line del banco.

Refirió que a pesar de todos los antecedentes la Compañía Aseguradora ni siquiera ha dado una respuesta a su representada, no se ha pronunciado sobre el requerimiento N°27929047, sin perjuicio que en la póliza N°5000000217, dentro de sus cláusulas se pacta la cobertura de "Transferencias Remotas Cuentas Bancarias", asegurándose todas las cuentas corrientes y tarjetas de crédito emitidas por Banco Santander.

Mencionó que resulta irrisorio que una entidad del prestigio y envergadura de la querellada quiera eludir responsabilidad que le cabe ante situaciones de este hecho, traspasando al consumidor la obligación de adoptar medidas de seguridad, resultando evidente que el querellado no las ha adoptado ni supervigilado, ya que resulta extraño que se hayan podido realizar 11 transacciones en un mismo día por montos tan altos sin que haya operado el límite de monto diario de \$250.000.- ni tampoco el bloqueo de 4 horas para transferir dinero a contactos no registrados, evidenciándose una total falta de resguardos por parte del Banco.

Añadió que es innegable que la denunciada no ha actuado adoptando todas las medidas de seguridad y resguardo que le son posibles en la administración de los fondos, y en la supervigilancia de los mismos.

Expresó que, por su parte, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. con su representada se encuentran vinculados a través de un contrato de seguro "super seguro fraude full pyme" póliza N°5000000217, viéndose vulnerado su representado por la falta de servicio de parte de la compañía aseguradora quien a la fecha no ha dado respuesta al siniestro declarado.

Posteriormente, señaló que los hechos descritos constituyen infracción por parte de la querellada a los artículos 1, 3 inciso 1°, letra d) y e), 12, 23, 26, 50 letra a) y d) de la Ley 19.496.

Más adelante, basado en los mismos hechos expuestos y fundado en lo dispuesto en los artículos 1545 y 1546 del Código Civil, y artículos 3 inciso 1°, letra d) y 12 de la Ley N°19.496, **RUBÉN EDUARDO GONZÁLEZ GONZALEZ**, cédula nacional de identidad N°10.006.000-0, en representación de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, rol único tributario N°79.864.170-0, ambos con domicilio para estos efectos en calle Bernardo O'Higgins N°485, oficina 703, de la ciudad de Osorno, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, giro bancario, rol único tributario N°97.036.000-K, representado por jefe de local, o quien haga las veces de tal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N°19.496 por **RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE**, cédula nacional de identidad N°11.595.553-5, y en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, del giro de su denominación, rol único tributario N°76.590.840-K, representado por su jefe de local, o quien haga las veces de tal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N°19.496 por **RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE**, cédula nacional de identidad N°11.595.553-5, todos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta N°610, de la ciudad de Osorno, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuestos en la querrela infraccional, solicitó que las querelladas y demandadas civiles, sean condenadas solidariamente al pago de \$18.700.000.-, por concepto de daño material, \$18.000.000.-, correspondiente a la devolución del monto defraudado, más reajustes, intereses y costas. En el mismo libelo, acompañó mandato judicial, el cual se agregó de fojas 255 a 257.

A fojas 268 y 271, Rubén González González, por su representado, solicitó nuevo día y hora.

A fojas 275 y 277, rola notificación personal a Rodrigo Hernán Pérez Yunge, representante legal de Banco Santander Chile S.A. y de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 4 y siguientes, de su proveído de fojas 10, de la presentación de fojas 17 y de la resolución de fojas 18.

A fojas 292, complementada con la presentación de fojas 317, **ALBERTO SORDO BISBAL**, asumió patrocinio y poder de Banco Santander Chile S.A., acompañando copia de mandato judicial, el cual se agregó de fojas a 316, y delegó poder al abogado **CAMILO ANDRÉS DUARTE ILALUQUE**.

A fojas 322, Rubén González González delegó poder en la abogada **PAMELA ANDREA SEPÚLVEDA GÓMEZ**.

A fojas 324, Alberto Sordo Bisbal delegó poder en la abogada **KATHERINE PATRICIA ARAVENA FERNÁNDEZ**.

A fojas 331, **FELIPE NAZAR MASSUH**, asumió patrocinio y poder de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., acompañando copia de mandato judicial, el cual se agregó de fojas 326 a 330, y delegó poder a la abogada **MACARENA GAJARDO PALMA**.

A fojas 379, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de **PAMELA ANDREA SEPÚLVEDA GÓMEZ**, apoderada de la parte querellante y demandante civil **SOCIEDAD COMERCIAL AUTOSORNO LTDA.**, de **MACARENA GAJARDO PALMA**, apoderada de la parte querellada y demandada civil, **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, y de **KATHERINE PATRICIA ARAVENA FERNÁNDEZ**, apoderada de la parte querellada y demandada civil, **BANCO SANTANDER CHILE**.

Pamela Andrea Sepúlveda Gómez, por su mandante, ratificó la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de

perjuicios deducidas a fojas 4 y siguientes, solicitando se dé lugar a ella en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

A su turno, Macarena Gajardo Palma, por su representada, Zurich Santander Generales Chile S.A., contestó la querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta que se agregó a fojas 333 y siguientes, solicitando su rechazo con costas, señalando que la querellante y demandante se remite a interponer acción contra su representada sin fundamentar mayormente su acción y la atribución de responsabilidad de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

Añadió que el actor indicó que contrató dos seguros con su representada mediante el Banco Santander, que solicitó la activación del seguro a Banco Santander y que Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. no ha dado respuesta del requerimiento que el actor hizo al banco, agregando que dicha situación no es suficiente para atribuir responsabilidad a su representada, toda vez que su mandante ha actuado conforme a la ley y no tiene responsabilidad alguna en el caso de marras.

Expresó que el querellante y demandante realizó una errónea aplicación de derecho, toda vez que la ley aplicable al caso es la Ley N°21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

Refirió que con la entrada en vigencia de la Ley N°21.234, y especialmente por lo expresado en el citado inciso final del artículo 5 de dicha ley, las aseguradoras se vieron obligadas a modificar la cobertura de este tipo de seguros. De esta manera, el supuesto fraude alegado por el actor en el libelo no es objeto del seguro que este tiene con su representada, no existiendo responsabilidad de Zurich Santander Seguros Chile S.A.

Indicó que, si el seguro contratado cubriese los siniestros sobre las transferencias remotas en cuentas bancarias, cuestión que

no hace, su representada no tendría responsabilidad, ya que hasta la fecha no existe siniestro denunciado ante Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

Agregó que el actor alegó que a la época de interposición de la acción no ha obtenido respuesta ni del banco ni de la aseguradora por el reclamo realizado a Banco Santander con fecha 16 de febrero de 2021, sin embargo, Banco Santander y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., son personas jurídicas distintas por lo que el reclamo realizado a Banco Santander no constituye el denuncia de un siniestro para la reclamación de la cobertura de un seguro, por lo que su representada no habría tenido información alguna del supuesto fraude que sufrió el actor si no fuera por la interposición de la querrela y demanda civil de autos.

Señaló que su representada no tiene injerencia ni responsabilidad en las acciones reclamadas por el actor y que los movimientos en la cuenta corriente se produjeron por la autorización del representante legal de Sociedad Comercial Autosorno Limitada, quien luego de darse cuenta de su error contactó a Banco Santander para solicitar la activación del seguro contratado con su representada.

Manifestó que es improcedente que una persona jurídica responda, y específicamente dé una cobertura de un siniestro que no ha sido denunciado y del que no tiene información previa a la notificación de la acción interpuesta y que incluso si es que el siniestro hubiese sido realizado dentro de plazo, este habría sido rechazado, toda vez que la póliza no cubre el siniestro en cuestión, y además, la Ley N°21.234 exime de responsabilidad a la aseguradora según lo señalado en el inciso final de artículo 5.

Finalmente, acompañó documentos los cuales se agregaron de fojas 340 a 374.

Posteriormente, Katherine Aravena Fernández, por su mandante, Banco Santander Chile, interpuso excepciones dilatorias de previo y especial pronunciamiento, mediante minuta que se agregó a fojas 375 y siguientes, solicitando sean acogidas, sea en forma conjunta o una en subsidio de la otra, con costas.

Primero, interpuso la excepción de ineptitud del libelo, establecida en el artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, en relación al artículo 254 N°2 del citado cuerpo legal, pues el apoderado y mandatario actúa en representación de Sociedad Comercial Autosorno Limitada, bajo el rol único tributario N°79.864.170-0, sin embargo, al contrastar y revisar el rol único tributario de la sociedad en el Servicios Impuestos Internos se acreditó que este corresponde al de la empresa denominada Servicio Técnico Autosorno Limitada, el cual evidentemente no corresponde al nombre de la empresa que indica el apoderado y mandatario de la misma, agregando que no se hace ninguna alusión a que Sociedad Comercial Autosorno Limitada y Servicio Técnico Autosorno Limitada son la misma empresa, y tengan el mismo número de rol único tributario, y que no señaló un medio de notificación electrónico del abogado patrocinante y del mandatario judicial.

Segundo, interpuso la excepción de litispendencia establecida en el artículo 303 N°3 del Código de Procedimiento Civil considerando que su representada presentó una demanda contra de Servicio Técnico Autosorno Limitada, rol único tributario N°79.864.170-0, en virtud de la Ley N°20.009 en el mes de marzo de 2021 ante el Tribunal, quedando este bajo el rol 1530-2021 en razón del reclamo interpuesto por el usuario, a raíz de operaciones desconocidas de enero a mayo de 2021 por un monto de \$18.700.000.-, refiriéndose la actora en la querrela infraccional y demanda civil a los mismos hechos invocados por su representada en dicha presentación.



Finalmente, atendida la naturaleza de las excepciones deducidas se suspendió el procedimiento hasta la resolución de las mismas.

A fojas 380 y siguientes, Rubén González González en representación de Servicio Técnico Autosorno Limitada, evacuó traslado conferido a fojas 379 respecto a las excepciones dilatorias del artículo 303 N°3 y 4 del Código de Procedimiento Civil opuestas a fojas 375 y siguientes.

A fojas 391, rola escrito de Rubén González González, acompañando copia autorizada de mandato judicial otorgado por Servicio Técnico Autosorno Limitada, el cual se agregó a fojas 387 y siguientes.

A fojas 395 y 395 vta., se tuvo a la querellante y demandante civil como allanada a la excepción de ineptitud del libelo y por rectificadora la querrela y demanda en el sentido que las acciones deducidas deben entenderse interpuestas por Servicio Técnico Autosorno Limitada, Rol Único Tributario N°79.864.170-0, además se tuvo por cumplido lo previsto en el artículo 254 N°2 del Código de Procedimiento Civil, con la designación de correos electrónicos de fojas 11, y se rechazó la excepción de litis pendencia deducida por Banco Santander Chile, sin costas.

A fojas 399, Camilo Andrés Duarte Ilaluque, por la parte querrellada y demandada civil, en virtud del artículo 92 (95) del Código de Procedimiento Civil, solicitó la acumulación de autos a la causa rol 1630-2022.

A fojas 409 y 409 vta., se acogió el incidente de acumulación de autos, deducido por la parte querrellada y demandada civil, y, en consecuencia, se acumuló la causa rol N°8689-2021 a la causa rol N°1630-2021.

A fojas 413, Felipe Nazar Massuh delegó poder en la abogada **MARCELA PAZ CORONADO ÁGUILA.**

A fojas 415, Rubén González González delegó poder en la abogada **ALEXANDRA ANDREA CERÓN URIBE**.

A fojas 536 y siguiente, se llevó a efecto la continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de la abogada, Alexandra Andrea Cerón Uribe, apoderada de la parte querellante y demandante civil, Servicio Técnico Autosorno Ltda., de la abogada Marcela Paz Coronado águila, apoderada de la parte querellada y demandada civil, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., y la asistencia del abogado Camilo Andrés Duarte Ilaluque, apoderado de la parte querellada y demandada civil, Banco Santander Chile.

Camilo Duarte Ilaluque, por su representado, contestó las acciones deducidas mediante minuta que se agregó de fojas 417 a 434, solicitando su rechazo, señalando que los reclamos que desconoce el Servicio Técnico Autosorno Limitada fueron efectuadas con cargo a su cuenta N°6867130 por un monto total de \$18.700.000.- y como se trataban de reclamos por un monto superior a 35 UF el banco procedió a efectuar el abono dispuesto en el artículo 5 de la ley 20.009, dentro del plazo señalado al efecto.

Refirió que luego de eso, se efectuó una investigación interna por el área de fraudes del banco determinando rechazar los reclamos pues fue posible concluir que las operaciones reclamadas fueron autorizadas a través de página web empresas del banco, que se cumplió con el ingreso correcto de la clave secreta y de la tarjeta de coordenadas, y que además se confirmó que a la fecha de las operaciones reclamadas, la tarjeta de coordenadas del representante legal de la empresa, René Antonio Sáez Rodríguez, se encontraba vigente, es decir, no había sido dejada sin efecto o denunciada como robada ni nada similar, agregando que además, la clave 3.0, la cual es necesaria para efectuar las operaciones, fue enviada al número de teléfono registrado en los sistemas del banco para validar las transferencias electrónicas realizadas por el cliente, siendo las 11

transacciones autorizadas con el ingreso de estas tres claves dinámicas.

Expresó que el cliente reconoció que recibió un llamado por una supuesta devolución de dinero y entregó información confidencial de sus claves y productos financieros a un tercero, a pesar de todas las advertencias que la banca y el Banco Santander en particular han efectuado en la materia, en cuanto a no entregar claves ni datos de productos financieros a terceros en forma telefónica, haciendo especial énfasis en que el banco ni sus ejecutivos llamaran para pedir las claves a los usuarios, añadiendo que para estos efectos, da lo mismo si la información la entregó en forma verbal o la digitó en su teclado porque lo importante es que entregó información personal y confidencial a un tercero desconocido.

En cuanto al cumplimiento de los deberes de seguridad del banco, indicó que no hay vulneración alguna en fechas anteriores ni coetáneas con las operaciones que el demandante desconoce, por lo que no es posible atribuir una supuesta falla de seguridad en los sistemas del banco.

Señaló que cuando los clientes llaman al Banco, se les solicita el ingreso de la clave secreta, pero ello no lo hace ningún ejecutivo, sino que un sistema electrónico, precisamente para evitar grabación o registro de dicho dato, agregando que no se solicita números de tarjeta de coordenadas y menos, clave 3.0 ya que estos son mecanismos de seguridad para validar operaciones financieras.

Añadió que no existe vulneración a las normas de la Ley N°19.496 al no evidenciarse que su representada no haya empleado el cuidado debido para evitar el mal uso de los productos financieros y que la negligencia del propio demandante fue la principal causa de los hechos.

Mencionó que los hechos y fundamentos señalados en la demanda deben ser acreditados por la parte que los alega conforme a lo señalado en el artículo 1698 del Código Civil.

Indicó que su representada no ha incurrido en responsabilidad de ninguna especie, a diferencia del demandante, toda vez que él mismo reconoció su actuar negligente en la entrega de datos sensibles a terceros de sus productos bancarios, por lo que no existe un daño emergente real.

Refirió que en el caso que su representada sea condenada, solicitó tener presente que el Banco, en cumplimiento de sus obligaciones legales, ante el desconocimiento de operaciones, efectuó el abono por el máximo legal de 35 UF, en la cuenta corriente terminada en 1230, con fecha 19 de febrero de 2021, por la suma de \$1.102.763.-la que debe tenerse como pagada a título de indemnización.

En el mismo libelo, acompañó con citación documentos, los cuales se agregaron de fojas 435 a 513, solicitó se cite absolver posiciones a René Antonio Sáez Rodríguez en su calidad de representante legal de Servicio Técnico Autosorno Limitada, acompañando el correspondiente pliego de posiciones, acompañó medio electrónico pendrive con registro de audio, solicitando se fije día y hora para su percepción, además, solicitó se fije audiencia de exhibición de documentos, y se oficie a Celmedia S.A. y Teleco Chile S.A., a fin que informen si el celular de propiedad del demandante recibió mensaje de tercera clave, contenido del mismo y estado del mensaje con fecha 15 de febrero de 2021 entre las 14:50 y 15:15 horas.

Acto seguido, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo. En seguida, se procedió a recibir la causa a prueba, fijándose al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar, rindió prueba instrumental la parte

querellante y demandante civil, Servicio Técnico Autosorno Limitada, la que acompañó con citación los documentos que se agregaron de fojas 514 a fojas 523. Seguidamente, rindió prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., la que ratificó los documentos acompañados con citación en el otrosí del libelo de contestación de fojas 333 y siguientes, los cuales rolan de fojas 340 a 374. Luego, rindió prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, Banco Santander Chile, la que ratificó los documentos acompañados con citación en el segundo otrosí del libelo de contestación, los cuales rolan de fojas 435 a 513, y acompañó con citación dos documentos, los cuales se incorporaron de fojas 526 a 535.

Las partes asistentes no rindieron prueba testimonial y no formularon otras peticiones.

A fojas 546, Camilo Duarte Ilaluque, por su representada, acompañó la transcripción de audios, que dan cuenta del contenido del pendrive acompañado en el comparendo de estilo.

A fojas 553, rola oficio, de fecha 08 de febrero de 2023, emitido por Rodrigo Andrés, Gerente Mobile Marketing Celmedia SpA, mediante el cual se informa sobre la recepción de mensaje de texto vía SMS en teléfono celular número +56978079134 de fecha 15 de febrero de 2021 a las 11:00, 15:02 y 15:10 horas.

A fojas 556, rola notificación personal a René Antonio Sáez Rodríguez, representante legal de Servicio Técnico Autosorno Limitada, de la resolución de fojas 536, que lo citó a absolver posiciones.

A fojas 559, Alberto Sordo Bisbal delegó poder en el abogado **DIEGO CIFUENTES MIRANDA.**

A fojas 575, se llevó a efecto la audiencia de absolución de posiciones decretada a fojas 536, con la asistencia de Pamela Sepúlveda Gómez, apoderada de la parte querellante y demandante

civil, Servicio Técnico Autosorno Ltda., de Marcela Paz Coronado Águila, apoderada de la parte querellada y demandada civil, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., del apoderado de la parte querellada y demandada civil, Banco Santander Chile, habilitado en derecho Diego Cifuentes Miranda; y con la asistencia del absolvente, Réne Antonio Sáez Rodríguez, representante legal de Servicio Técnico Autosorno Limitada, quien acreditó su personería exhibiendo modificación de estatutos sociales, del cual se adjuntó copia a fojas 561 y siguientes.

A fojas 586, se llevó a efecto la audiencia de exhibición de documentos, ordenada a fojas 536, con la asistencia de Pamela Sepúlveda Gómez, abogada de la parte querellante y demandante civil, Servicio Técnico Autosorno Ltda., de Marcela Paz Coronado Águila, abogada de la parte querellada y demandada civil, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., y de Diego Cifuentes Miranda, habilitado en derecho, por la parte querellada y demandada civil, Banco Santander Chile. En la referida audiencia la parte querellante y demandante civil exhibió y acompañó copia de carpeta investigativa, causa RUC 2100185422-1, de fecha 25 de febrero de 2021, de la Fiscalía Local de Osorno, la cual se agregó de fojas 576 a 585, correspondiente a la denuncia formulada por René Antonio Sáez Rodríguez y en relación con los hechos que dieron origen a la presente causa.

A fojas 587, se llevó a efecto la diligencia de percepción del archivo de audio, decretada a fojas 547, con la asistencia de Pamela Sepúlveda Gómez, abogada de la parte querellante y demandante civil, Servicio Técnico Autosorno Ltda., de Marcela Paz Coronado Águila, abogada de la parte querellada y demandada civil, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., y del habilitado en derecho Diego Cifuentes Miranda, por la parte querellada y demandada civil, Banco Santander Chile.

A fojas 596, parte querellada y demandada civil, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., formuló observaciones a la prueba.

A fojas 606, se proveyó "autos para sentencia".

**CONSIDERANDO:**

**1. EN RELACIÓN A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS FORMULADA A FOJAS 47.**

**PRIMERO:** Que a fojas 47, la parte demandada civil, objetó el documento acompañado a fojas 20 y siguientes, por la parte demandante civil.

**SEGUNDO:** Que atendido lo previsto en el artículo 14 de la Ley 18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que señala que el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se rechazará la objeción planteada.

**2. EN RELACIÓN A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS CONTEMPLADA EN LA LEY N°21.234, QUE MODIFICÓ LA LEY N°20.009, DEDUCIDA A FOJAS 6 Y SIGUIENTES.**

**TERCERO:** Que en la demanda civil de indemnización de perjuicios contemplada en la Ley N°21.234, de fojas 6 y siguientes, interpuesta por **ALBERTO SORDO BISBAL**, abogado, en representación de **BANCO SANTANDER**, empresa del giro de su denominación, ambos domiciliados en calle Conyancura N°2283, piso 11, oficina 1101, comuna de Providencia, Santiago, en contra de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LTDA.**, RUT N°79.864.170-0, con domicilio en calle Ejercito N°553, comuna de Osorno, representada legalmente por **RENÉ ANTONIO SÁEZ RODRÍGUEZ**, cédula nacional de identidad N°6.376.242-3, se solicitó: Que se declare que existió dolo o culpa grave por parte del demandado, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos ya realizada por su representada,

que se libere al Banco de toda responsabilidad respecto de las operaciones que el demandado declara desconocer y que se condene expresamente en costas al demandado.

**CUARTO:** Que al contestar la demanda civil a fojas 34 y siguientes, la parte demandada solicitó el rechazo de la acción deducida en su contra, expresando haber sido víctima de un fraude, producido por la negligencia del propio banco demandante, al fallar los sistemas de seguridad de los servicios bancarios que proporciona y sin existencia por tanto de dolo o culpa grave de parte del demandado civil.

**QUINTO:** Que las partes están contestes en la circunstancia que el día 15 de febrero de 2022, se realizaron 11 transferencias bancarias no autorizadas por el demandado titular de la respectiva cuenta corriente, resultando entonces determinante para la resolución de la presente causa, el establecer si existió culpa o dolo del demandado, en términos tales que, sin alguno de estos elementos, tales transacciones no habrían sido posibles.

**SEXTO:** Que conforme a la resolución que recibió la causa a prueba, se establecieron como hechos sustanciales pertinentes y controvertidos de la causa los siguientes: en primer lugar, la efectividad que el demandado ha desconocido, reclamado e impugnado operaciones con Banco Santander Chile. Singularización de las operaciones y hechos que sustentan el desconocimiento, reclamo o impugnación. Mientras que, en segundo término, se fijó la efectividad de haber existido dolo o culpa grave por parte del demandado al desconocer, reclamar e impugnar operaciones con Banco Santander Chile. Y en último término, los perjuicios ocasionados con motivo de los hechos fundamentales de la demanda; montos de ellos.

**SÉPTIMO:** Que el demandante no rindió probanza para acreditar sus dichos, no habiendo asistido al comparendo de contestación,



conciliación y prueba decretado en autos, celebrado con fecha 30 de junio de 2022, según consta a fojas 47.

**OCTAVO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que los incisos 5° y 6° del artículo 4 de la Ley N°21.234, prescribe que: "En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El sólo registro de las operaciones no bastará necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada, por el usuario, ni que actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito".

A su turno el inciso primero del artículo 44 del Código Civil, señala que: "Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo". Así mismo, el inciso final del referido artículo, señala que: "El dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro". Por su parte, el artículo 707 del Código Civil, establece que: "La buena fe se presume, excepto en los casos en que la Ley establece la presunción contraria. En todos los otros la mala fe deberá probarse".

**NOVENO:** Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, de forma que permitan concluir que existió dolo o culpa grave por parte de **RENÉ ANTONIO SÁEZ RODRÍGUEZ**, representante legal de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA**, en las operaciones bancarias que ha desconocido, al no entregar el demandante antecedentes sobre el

supuesto actuar culpable o doloso del demandado, razón por lo cual no se hará lugar a la demanda interpuesta en autos.

**3. EN RELACIÓN A LA ACCIÓN INFRACCIONAL DEDUCIDA A FOJAS 258 Y SIGUIENTES, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**DÉCIMO:** Que de la querrela de fojas 258 y siguientes, interpuesta por **RUBÉN EDUARDO GONZÁLEZ GONZALEZ**, en representación de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA**, rectificadora por la presentación de fojas 380 y siguientes, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si las empresas denunciadas, **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, y **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, ambas representadas por **RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE**, habrían incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al no cumplir con las medidas de seguridad y resguardo en la administración de los fondos y supervigilancia de los mismos, y no dar respuesta a siniestro declarado, y si configuran estos hechos infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letras d) y e) de la Ley N°19.496, consagran el derecho a "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles" y a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

A su turno, el artículo 12 de la Ley N°19.496, establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el artículo 23, dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que para acreditar las infracciones denunciadas, la parte querellante se valió de print de pantalla de fojas 514 y 515, cartola histórica de cuenta corriente de la empresa querellante y demandante civil, de fecha 08 de marzo de 2021, de fojas 516, comprobante de ingreso de solicitud asociada a una causa en el sistema de información y atención al usuario de Fiscalía, de fojas 517, formulario de denuncia realizado por René Sáez Rodríguez en representación de la sociedad querellante y demandante civil ante Fiscalía, con fecha 24 de febrero de 2021, a fojas 518 y siguientes, propuesta de seguro individual full PYME, folio N°5501445100, de fojas 521, copia de ultimas cartolas de cuenta corriente de Banco Santander, relativa a Servicio Técnico Autosorno Ltda., de fecha 12 de febrero de 2020, de fojas 521 vta., copia de reclamo realizado por René Sáez Rodríguez en representación de Servicio Técnico Autosorno Limitada a Banco Santander, de fojas 522, copia de requerimiento N°27929047, de fecha 24 de marzo de 2021, de fojas 523, respuesta de Banco Santander a requerimiento N°27761888, de fojas 524, y transferencias enviadas a otros bancos, de fojas 525.

**DÉCIMO TERCERO:** Que al contestar la querrela infraccional a fojas 333 y siguientes, Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., alegó que no existe siniestro denunciado ante la compañía de seguros, atendido que el reclamo efectuado por el querellante se realizó ante Banco Santander y no ante la aseguradora por lo que no constituye denuncia de siniestro al ser personas jurídicas

distintas, añadiendo que no tienen injerencia ni responsabilidad de las acciones reclamadas por el actor.

**DÉCIMO CUARTO:** Que al contestar la querrela infraccional a fojas 417 y siguientes, Banco Santander Chile, alegó la inexistencia de responsabilidad infraccional, pues según una investigación interna realizada por el área de fraudes del banco, se determinó que existió culpa grave por parte del Servicio Técnico Autosorno Limitada, pues el representante legal entregó información confidencial de sus claves y productos financieros a un tercero, a pesar de todas las advertencias que la banca y el Banco Santander, han efectuado en la materia, en cuanto a no entregar claves ni datos de productos financieros a terceros en forma telefónica.

**DÉCIMO QUINTO:** Que en el documento denominado "Informe Dpto. Gestión de Fraudes RTO-2021", rolante a fojas 435 y siguientes, contiene un informe elaborado por el banco, relativo al reclamo originado por el cliente René Antonio Sáez Rodríguez del Servicio Técnico Autosorno Limitada, quien desconoció 11 transacciones bancarias. En cuanto al análisis técnico e investigación del evento, se determinó que: "1) Todas las transferencias electrónicas de fondos fueron autorizadas a través de la web empresas Banco Santander, la cual requirió de los mecanismos de seguridad clave de acceso login, tarjeta de coordenadas y clave 3.0 para realizar las operaciones. 2) Que no existió registro de cambio de tarjeta de coordenadas en la sucursal de Banco Santander previamente a la transacción reclamada. 3) Que las transacciones fueron autorizadas desde la IP 18.42.18.14. 4) Que se validó que todas las transacciones reclamadas fueron autorizadas con clave 3.0 enviada al número de teléfono registrado por Sáez Rodríguez René Antonio", es decir el referido informe concluye que las transacciones se llevaron a cabo utilizando los mecanismos de autenticación correspondientes a clave de acceso

login, clave de tarjeta de coordenadas y clave 3.0, las cuales son solo del conocimiento y uso único del cliente.

**DÉCIMO SEXTO:** Que en la transcripción de audio, rolante a fojas 538 y siguientes, el querellado expresó que fue contactado por un supuesto ejecutivo de Banco Santander quien le informó que realizarían una devolución de dinero por cobros indebidos, para lo cual autorizó dichas transacciones con la digitalización de las claves en el teléfono, circunstancia que fue confirmada en la audiencia de absolución de posiciones celebrada a fojas 575 y 575 vta., situación que analizada a la luz de las conclusiones del "Informe Dpto. Gestión de Fraudes RTO-2021", descritos en el considerando anterior, permiten presumir que el querellado efectivamente proporcionó la información de sus claves de acceso y coordenadas, información sólo conocida por él y que permitió el actuar de terceros.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que de los antecedentes allegados a autos, no aparece que los sistemas de seguridad proporcionados por el banco hayan sido vulnerados, sino que como se expresó en el considerando previo, los terceros efectuaron las transferencias desconocidas por el querellado, utilizando las claves y coordenadas, de uso y conocimiento exclusivo de este último.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que conforme a la información que es posible encontrar al acceder a distintas plataformas al momento de realizar transacciones bancarias, particularmente en la página web del banco, reflejo de lo cual lo constituye las campañas publicitarias de prevención de fraudes, rolante a fojas 439 vta. y siguientes, el querellante sabía o debía saber la advertencia de que el banco jamás solicitaría información confidencial, que la información relativa a claves de acceso y coordenadas es de su exclusiva y especial custodia así como el peligro de compartirlas. Dicho lo anterior, y conforme a los antecedentes que obran en autos este tribunal estima que no ha

existido infracción a los derechos que al actor le corresponden en su calidad de consumidor y que la situación denunciada correspondió a un descuido o negligencia equiparable a la culpa grave por parte de René Sáez Rodríguez representante legal de Servicio Técnico Autosorno Limitada, razón por la cual la querrela infraccional será rechazada.

**4. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS DEDUCIDA A FOJAS 258 Y SIGUIENTES, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**DÉCIMO NOVENO:** Que habida cuenta de lo relacionado a propósito de la parte infraccional, se hace innecesario referirse a la acción civil deducida por **RUBÉN EDUARDO GONZÁLEZ GONZALEZ**, en representación de **SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA**, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, y **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, ambas representadas por **RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE**.

**VIGÉSIMO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**SE DECLARA:**

A) Se rechaza la objeción de documentos formulada a fojas 47, sin costas.

B) Que se rechaza la demanda civil por infracción a la Ley N°21.234, interpuesta por **ALBERTO SORDO BISBAL**, en representación de

BANCO SANTANDER, en contra de SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LTDA., representada legalmente por RENÉ ANTONIO SÁEZ RODRÍGUEZ, por no haberse acreditado la infracción denunciada.

C) Que se rechaza la querrela por infracción a la Ley N°19.496, interpuesta por RUBÉN EDUARDO GONZÁLEZ GONZALEZ, en representación de SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA, en contra de BANCO SANTANDER CHILE S.A., y de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., ambas representadas por RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

D) Que se omite pronunciamiento respecto de la acción civil interpuesta por RUBÉN EDUARDO GONZÁLEZ GONZALEZ, en representación de SERVICIO TÉCNICO AUTOSORNO LIMITADA, en contra de BANCO SANTANDER CHILE S.A., y de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., ambas representadas por RODRIGO HERNÁN PÉREZ YUNGE.

E) Cada parte pagará sus costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

CAUSA ROL N°1630-2021 (JPM)

Pronunciada por don HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Gerardo P. Rosas Molina, Secretario Abogado.

