

C.A. de Santiago

Santiago, cinco de diciembre de dos mil veintidós.

**Visto:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos décimo a décimo tercero, que se eliminan.

**Y teniendo en su lugar y además presente:**

**Primero:** Que a fojas 233 y siguientes y fojas 253 y siguientes, apelan el Servicio Nacional del Consumidor y el denunciante y demandante civil, respectivamente, en contra de la sentencia definitiva de dos de julio de dos mil diecinueve, que rechazó la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta por don Matías Osvaldo Flores Beale, quien denuncia haber sido víctima de un fraude bancario cometido por terceros, que el denunciado tenía el deber de prevenir y evitar. Considera el sentenciador, sin embargo, que el “Banco Santander Chile S.A.” no infringió su deber de diligencia y cuidado como proveedor financiero para con el referido consumidor, cuentacorrentista del banco y titular de tarjeta de crédito, quien habría proporcionado un sistema fiable, seguro y suficiente de transferencia electrónica de información y fondos.

**Segundo:** Que a partir de la condición de prestador financiero que detenta la parte denunciada, se debe precisar si en la situación *sub judice* cumplió con la obligación de seguridad que le impone tal posición en la relación contractual que mantiene con la denunciante, en particular el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas -RAN-, de la Comisión para el Mercado Financiero -CMF-, que regula la Transferencia Electrónica de Información y Fondos, cuya regla 4.1, párrafo 2º, dispone que *“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.”* Tras establecer en tal sentido tres medidas concretas de seguridad,



que deben adoptar los fiscalizados en sus operaciones electrónicas atingentes, la misma norma agrega que ellas lo serán *“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.”*

**Tercero:** Que las operaciones que describe la demanda y que se han explicado en el fallo, atendido su número y monto, dan cuenta de actuaciones inusuales del denunciante, quien aparece efectuando avances contra tarjeta de crédito y transferencias de fondos desde sus tarjetas de crédito y vista hacia la cuenta corriente, en cuatro oportunidades y por montos que contradicen su patrón de conducta habitual como cliente y cuentacorrentista, sin que en dichas operaciones haya operado alguna medida oportuna por parte del Banco, de aquellas que se le imponen para resguardar la fidelidad de las operaciones e impedir fraudes como el denunciado.

**Cuarto:** Que el artículo 3, letra d), de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contempla, como derecho del consumidor, *“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.”* El artículo 12 del mismo cuerpo legal, a su turno, prescribe 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”*; mientras que el artículo 23 inciso 1º establece 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.”*

De las normas citadas, por tanto, que consagran el deber de seguridad en la prestación del servicio que recae sobre por el proveedor, se desprende que la prueba de la diligencia y cuidado en el cumplimiento de dicha obligación incumbe al obligado o deudor, en este caso, al denunciado y



demandado, quien, por lo mismo, no puede alterar el *onus probandi* al pretender que sea el consumidor de productos y servicios financieros quien acredite la culpa o negligencia del obligado.

**Quinto:** Que si bien el denunciante reconoce haber proporcionado a un tercero su RUT y número de cuenta corriente bancaria, se encuentra establecido que sus productos financieros fueron manipulados y accedidos sin mayores impedimentos por desconocidos, sin su conocimiento y autorización, lo que deja en evidencia que los controles y medidas tecnológicas de seguridad que la entidad bancaria afirma tener, no operaron -o al menos no lo hicieron debidamente- a la fecha de ocurrencia de los hechos; máxime tratándose de un proveedor financiero, cuya condición de ente regulado y fiscalizado presupone un estándar de cuidado de especial entidad de cara al resguardo de los dineros depositados en las cuentas corrientes bancarias a su cargo, y en el uso de las tarjetas de crédito y vista contratadas con él.

Además, el denunciado es un proveedor habitual de este tipo de productos y servicios, por lo que es de su responsabilidad el asegurar que quienes ingresen a las sesiones virtuales que tiene implementadas sean efectivamente sus clientes, de manera que, respecto de ellos, debe adoptar los resguardos necesarios para evitar fraudes y engaños, siendo un aspecto esencial de los servicios que presta.

**Sexto:** Que en la situación descrita, se advierte que la entidad bancaria incurrió en una actuación descuidada y negligente, puesto que, en su posición de proveedor de productos y servicios financieros para con el denunciante, no estuvo en condiciones de advertir u obstaculizar un proceso inusual de sus operaciones bancarias, circunstancia constitutiva de una falta al deber de seguridad que le exige la ley del consumidor.

**Séptimo:** Que en la forma que se viene razonando y apreciando los elementos probatorios del juicio conforme a la sana crítica, no cabe sino concluir que el Banco denunciado no cumplió con su deber de prestar el servicio de seguridad al que se obligó para con su cliente consumidor, incurriendo así en infracción a la letra d) del artículo 3 y, adicionalmente, del artículo 23, ambos de la ley 19.946.



**Octavo:** Que habiendo incurrido el denunciado en una conducta infraccional respecto de las obligaciones para con el consumidor con quien mantenía -a la fecha de los hechos- un contrato de cuenta corriente bancaria y de productos adicionales, se accederá a la demanda civil sólo en cuanto a la indemnización del daño emergente que reclama el actor, acreditado en el proceso, sin dar lugar a la pretensión de daño moral, pues, en tal caso, los antecedentes que acompaña, apreciados por el Tribunal, no logran determinar suficientemente su existencia y cuantía.

**Noveno:** Que por no haber sido totalmente vencida la denunciada y demandada civil, cada parte pagará sus costas de la causa.

Por estas consideraciones, las disposiciones de la ley del consumidor que se han precitado y lo dispuesto en los artículos 186 del Código de Procedimiento Civil, 14 y 32 de la Ley N° 18.287, se resuelve:

Que se **revoca** la sentencia definitiva de dos de julio de dos mil diecinueve, escrita de fojas 219 y siguientes, y en consecuencia se declara:

**I.-** Que se condena a la denunciada Banco Santander Chile S.A. como autor de infracción de los artículos 3 letra d), 12 y 23, todos de la ley N°19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a una multa de 5 Unidades Tributarias Mensuales.

**II.-** Que se acoge parcialmente la demanda civil interpuesta por don Matías Flores Beale, en contra de Banco Santander Chile S.A., sólo en cuanto se la condena a pagar a la parte demandante la suma de \$ 3.546.024.-, más reajustes en la forma que previene el artículo 27 de la ley 19.946 e intereses corrientes desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

**III.-** Cada parte pagará sus costas.

**Regístrese y devuélvase.**

Redacción del Abogado Integrante señor Eduardo Jequier.

**N° Policia Local-3840-2019.**





ETXXXCPPEQP

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Maritza Elena Villadangos F., Ministra Suplente Karina Irene Ormeño S. y Abogado Integrante Eduardo Jequier L. Santiago, cinco de diciembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a cinco de diciembre de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.