

Iquique, veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, en su parte expositiva y considerandos, previa eliminación de sus motivos Cuarto, Quinto, Sexto, Séptimo, Octavo y Noveno.

Y TENIENDO EN SU LUGAR, Y ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, interpone recurso de apelación el Abogado don Felipe Fernández León, en representación de la querellante y actora civil Verónica Andrea Ramírez Riquelme, contra la sentencia dictada con fecha veintiséis de octubre del año dos mil veintitrés, que, en su parte resolutive, dispone, que se absuelve al Banco Santander Chile, de la denuncia por infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Además, en cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios, rechaza la demanda interpuesta, sin condena en costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Funda el recurso sosteniendo que en cuanto a los hechos, el día 3 de junio del año 2021, a partir de las 13.06 horas, y hasta las 13.36 horas del mismo día, se realizaron en las cuentas y productos de que la actora era titular en el Banco Santander, 11 operaciones por montos entre \$185.590 y \$2.734.180.

Al detallar estas operaciones en su recurso, el apelante señala que una transacción interna desde la cuenta vista hacia la tarjeta de crédito por \$2.734.180 realizada a las 13:34 horas, no logró concretarse por lo que dicho dinero aparece recuperado.

Agrega que dos transferencias hacia la cuenta vista del Banco del Estado N° 9058567, por \$200.000 a las 13:33 horas y \$250.000 a las 13:36 horas, el Banco aceptó el reclamo abonando a la cuenta corriente de la señora Verónica Ramírez la suma de \$450.000; igualmente una compra realizada con la tarjeta de crédito American Express en PC Factory por \$773.190 realizada las 13:06 horas, el Banco aceptó el reclamo abonando a la cuenta corriente de la señora Verónica Ramírez la suma indicada;



asimismo, una compra con la tarjeta de American Express en “Súper repuesto SpA”, realizada a las 13:29 horas por \$ 550.000, fue aceptado al reclamo y devuelto a la cuenta corriente de la señora Verónica Ramírez la suma de indicada.

Sin embargo, se rechazaron los reclamos correspondientes a tres compras realizadas en PC Factory pagadas con cargo a la cuenta corriente, por las sumas de \$886.590, \$896.890 y \$185.590; además, se rechazó el reclamo por dos compras realizadas a la misma empresa PC Factory con cargo a la tarjeta Visa por \$1.010.290 y \$494.890; y asimismo, no reembolsó los dineros de una compra con cargo a la tarjeta American Express por \$731.990, a la misma empresa PC Factory, realizada a las 13:24 del mismo día 3 de junio de 2021.

Señala además que se encuentra acreditado en el proceso que la mujer que se contactó con doña Verónica Ramírez Riquelme el día de los hechos conocía cabalmente que era cliente del Banco Santander, su nombre completo, el número de su cuenta corriente también el de su cuenta vista, las características de su número de las tarjeta de crédito Visa y American Express que tenía asociadas a las cuentas anteriores y también de los seguros vigentes tomados a través del mismo Banco, incluyendo el número completo de siete dígitos de su tarjeta “super clave”, datos que debería manejar exclusivamente el banco demandado, de manera que si terceros la estaban utilizando era consecuencia de que sus bases de datos eran vulnerables o algún empleado del mismo banco está involucrado de alguna forma en estos fraudes.

Por otra parte, argumenta el recurrente que bastó solo con digitar algunos botones correspondientes a las coordenadas de la tarjeta súper clave desde el celular de la demandante, para que se vulnerara todo el sistema de seguridad del banco, indicando que se realizaron 11 movimientos por más de ocho millones de pesos sin que se activara alguna medida de seguridad por el banco.



SEGUNDO: Que, mediante la prueba incorporada al proceso no se encuentra controvertido que el día 3 de junio del año 2021, terceros se comunicaron con la señora Verónica Ramírez Riquelme, a su número de teléfono celular, por lo que conocían ya este dato, identificándose como empleada del demandado Banco Santander, indicándole una serie de antecedentes números, productos y datos personales entre los que se incluían, sus datos de identidad completos, las tarjetas de crédito y los seguros que la actora había contratado a través del Banco Santander. Ello demuestra una evidente filtración de tales antecedentes desde la base de datos del Banco hacia terceros, revelando una falla en sus sistemas de seguridad, de control de los datos de sus clientes y secreto con que deben manejar la información proporcionada por estos, razones por las que desde ya se anticipa que se hará lugar a la apelación, revocándose en lo resolutivo la sentencia apelada y condenándose a la entidad bancaria querellada, por cuanto apreciándose las pruebas agregadas al proceso conforme a las reglas de la sana crítica, aparece que infringió la norma sobre seguridad exigidas en la Ley 19.496, al no haber actuado en forma diligente en la prestación del servicio ofrecido a la actora.

TERCERO: Que, en orden a las pretensiones civiles planteadas por doña Verónica Ramírez Riquelme, conforme lo razonado precedentemente y habiendo sufrido un perjuicio patrimonial como consecuencia exclusiva y directa de la falta de un adecuado servicio por parte del Banco Santander, como se reseñó precedentemente, se hará lugar a la demanda por daño emergente por un monto de \$4.206.240, correspondientes a los reclamos de la demandante, rechazados por la demandada números 28367929, 28380096 y 28368046.

CUARTO: Asimismo, se dará lugar a la demanda por concepto de daño moral, desde que de los antecedentes incorporados al proceso aparece que la falta de rigurosidad del Banco demandado en la custodia de los datos personales de la demandante civil doña Verónica Andrea Ramírez Riquelme, le generó molestias, inseguridad, alteraciones



emocionales, aspectos que deben resarcirse bajo el concepto de daño moral, el que se regulará prudencialmente en la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).

Y visto, además, lo dispuesto en las leyes 18.287, 15.231 y 19.496, **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintiséis de octubre de dos mil veintitrés, escrita a fojas 417 y siguientes, y en su lugar se declara:

I.- En cuanto a la acción infraccional:

Que se condena al Banco Santander Chile, persona jurídica de derecho privado, Rol Único Tributario 97.036.000-k, representado por Miguel Mata Huerta, chileno, empleado, cédula de identidad N° 9.496.096-7, ambos domiciliados en la comuna de Santiago, calle Bandera N° 140, como autor de la infracción del artículo 3° letra d) de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, a una multa de diez Unidades Tributarias Mensuales.

II.- En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios:

Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios presentada por doña Verónica Andrea Ramírez Riquelme, en contra del Banco Santander Chile S.A., representado por don Miguel Mata Huerta, ya individualizados, debiendo pagar a la actora las sumas de \$ 4.206.240, por concepto de daño emergente, y \$ 500.000, por concepto de daño moral; sumas que deberán enterarse con arreglo a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496.

Regístrese, y devuélvase.

Redactada por el Abogado Integrante señor Pablo Muñoz Bravo.

Rol 70-2023 Policía Local.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por el Ministro sr. Pedro Gúiza Gutiérrez, el Fiscal Judicial sr. Jorge Araya Leyton y el Abogado Integrante sr. Pablo Muñoz Bravo. No firma el Abogado Integrante sr. Muñoz Bravo no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo, por encontrarse ausente. Iquique, veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro.

En Iquique, a veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro, 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>

Código: BXXPXPCBXQ