

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 1º Juzgado Civil de Concepción  
CAUSA ROL : C-4306-2018  
CARATULADO : SERVICIOS LOS CEDROS SPA/BANCO  
SANTANDER CHILE

Concepción, treinta y uno de diciembre de dos mil diecinueve

**VISTO:**

Que en folio 1 se presentan los abogados Patricio Mella Cabrera, Soledad Mella Pereira y Carolina Milanese Pizarro, todos domiciliados en O'Higgins 241 oficina 802, Concepción, en representación de **SERVICIOS LOS CEDROS SpA**, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por doña MARGARITA GERMANY PINCHEIRA, cirujano dentista, ambas domiciliadas en Freire 728, Concepción, y exponen que viene en interponer demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en contra de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, persona jurídica del giro servicios bancarios, representada legalmente por su gerente general don OSCAR VON CHRISMAR CARVAJAL, ignoran profesión u oficio, domiciliados en Bandera 140, Santiago; basados en que con fecha 8 de noviembre de 2012, en Talcahuano, se apertura la



cuenta corriente número 66.50016-0 de la sociedad SERVICIOS LOS CEDROS SpA, con el Banco Santander, por la que la sociedad paga mensualmente como gasto de mantención el equivalente a 0,4943 UF, pagos cuyo respaldo se encuentra debidamente identificado en las cartolas de los movimientos mensuales de la cuenta corriente, destacando que durante la vigencia de la cuenta corriente de la sociedad, no ha existido ningún incumplimiento de obligaciones como cliente, no existiendo mora ni protestos al respecto. Así el comportamiento del cliente respecto a la existencia y uso de la cuenta siempre ha sido diligente, sin exceder los cupos autorizados. Exponen que el contrato de cuenta corriente celebrado entre las partes, incluía como parte integrante un documento denominado ANEXO HOJA RESUMEN PLAN SOCIEDADES DE INVERSIONES Y PROFESIONALES (V-INVPRO), el cual reproduce, y que se refiere al detalle de un seguro de fraude; y que posteriormente con fecha 24 de julio y por medio de la Corredora de Seguros del Banco Santander, Los Cedros SpA, celebra el contrato de seguro denominado SUPER SEGURO FRAUDE FULL PYME, número de póliza 5100747917; la cual dice es una renovación del anterior con idéntico número de



identificación y precio.

Relatan que con fecha 5 de enero del 2018, alrededor de las 12,00 horas, doña Margarita Germany en su calidad de representante legal de la empresa Los Cedros SpA, se encontraba en sus oficinas efectuando pagos a sus trabajadores, desde su computador marca Dell, vía transferencias electrónicas, aproximadamente desde las 13,10 a las 15,30 el teléfono personal de doña Margarita Germany, estuvo sin señal, tiempo en el que se mantuvo comunicada con personal de atención de empresa Entel, quienes le aseguraron que su teléfono no tenía problema alguno; y como a las 15,30 horas, revisó la cuenta corriente número 6650016-0 de la empresa percatándose que se habían efectuado 18 transferencias a un rol único tributario 10.0706.703-5, transferencias que desconocía, por la suma de cinco millones cada una, constatando un robo de noventa millones de pesos, el total de lo que poseía en dicho momento y parte de la línea de crédito.

Dicen que respecto a las operaciones realizadas, durante toda la vigencia de la cuenta corriente, 6 años, la sociedad nunca efectuó tantas transferencias continuas (18) a una misma persona en un mismo día, nunca efectuó transferencias por una suma tan alta (\$



90.000.000) a una misma persona natural en un mismo día. Tampoco había hecho transferencias anteriores a dicha persona; la empresa nunca efectuó transferencias a alguna persona jurídica, tales como cliente o proveedor por un monto tan elevado, e incluso en las operaciones de adquisición de bienes de activo, nunca los montos alcanzaron los \$90.000.000. Lo que, a su juicio, denota la situación anormal, extraordinaria y sospechosa de las operaciones efectuadas en la cuenta corriente del cliente, que el Banco debió advertir, de actuar con la debida diligencia en la custodia de fondos.

Afirman que de inmediato doña Margarita Germany Pincheira se puso en contacto telefónico con la ejecutiva de cuenta, señora Scarlett Ulloa Moscoso, quien la instruye que debe bloquear la cuenta corriente y demás productos de inmediato llamando a VBox, cuestión a la que se procedió y en paralelo se contactaron con la PDI y Carabineros para la denuncia del ilícito; y aproximadamente a las 17,25 horas arriba a las oficinas de la sociedad personal de BRIDEC de la PDI, quienes, no pudieron ingresar a la cuenta corriente debido a que esta se encontraba bloqueada, razón por la cual no fue posible rastrear el paradero de los dineros, para su incautación; sólo alrededor de las



23,00 horas del mismo día, se logró obtener la información de la cuenta corriente, pudiendo ingresar personal de PDI a la misma, pero los dineros habían sido nueva y repetidamente trasferidos, sin ser posible, su ubicación.

Refieren que los hechos anteriormente descritos son actualmente investigados, por la PDI y el Ministerio Público, denominados como cabotaje informático, teniendo la empresa Los Cedros SpA la calidad de víctima en dicho proceso penal, dando origen a la causa RUC 1800022835-0 de la Fiscalía Local de Concepción. Indican que en dicha causa se ha establecido la identidad de la persona a quien se efectuaron las transferencias, correspondiendo a doña Jeannette del Carmen Neira Bustamante, quien se encuentra prófuga; existencia de transferencia electrónica masiva efectuada de manera fraudulenta desde la cuenta corriente de la empresa Los Cedros SpA; ilícito de los que sólo se logró incautar la suma de \$948.813, únicos fondos que aún se mantenían por parte de la persona a quien se efectuaron las transferencias; fondos, destacan, a los que no puede acceder la demandante porque se encuentran incautados.

Cuentan que el mismo día 5 de enero del 2018,



por medio del ejecutivo Vox Empresa Pyme, Patricio Rivera Cabezas, se reenvía al correo electrónico de la empresa, formulario de siniestro en el que se informa que debe ser llevado a ejecutivo junto con denuncia policial; se trataba, destacan, de un formulario único de siniestro por fraude canales a distancia, transacciones no reconocidas en cuenta corriente, el que llenado es enviado junto con información requerida a la ejecutiva Scarlett Ulloa por don Arturo Riquelme; requiriéndosele el día 8 más información, la que se da por recibida el día 9, dándose plazo para emitir una respuesta el 31 de enero.

Exponen que luego, el 6 de enero de 2018, la representante legal de Los Cedros SpA concurre personalmente a oficinas de Entel donde se le informa que el día 5 de enero a las 13,08 horas, Entel vendió tarjeta simcard del número personal de la señora Germany a un tercero, en sucursal de la comuna de La Cisterna, Santiago.

Prosiguen con que el 8 de enero del 2018, la señora Germany sostuvo reunión con representantes del Banco Santander, quienes aseguraron que una vez confirmada la existencia de un fraude se devolverían los dineros en su totalidad; lo que habría sido ratificado el 23 de enero por don Juan Pablo Mellado, gerente



regional del Banco Santander.

No obstante lo anterior, manifiestan, el mismo 18 de enero, por medio de correo electrónico, se comunica a la empresa Los Cedros SpA por parte de don Gonzalo Fernández Valdés, subgerente de beneficios Zúrich Santander Seguros Generales, que se ha recibido un siniestro asociado a su seguro Súper Seguro Fraude Full Pyme, póliza de fraude número 5100747917, con número de siniestro 409248; y con fecha 1 de febrero, por medio de informe de liquidación 81364, póliza con vigencia del 23 de julio del 2015 al 22 de julio del 2018, se le indica que procede indemnización por el tope asegurado de 540 UF; en circunstancias que la póliza anterior renovada por intermedio del propio Banco, tenía idéntica numeración e idéntica prima, y establecía una cobertura de 5.400 UF, la cual fue modificada unilateralmente sin justificación, induciendo a error en los límites de cobertura de siniestros. Luego, el 10 de febrero de 2018, se le comunica vía correo electrónico por don Juan Pablo Mellado Bustos a la demandante que se cancelaran dos seguros por la suma de 545 UF cada uno de ellos, uno correspondiente al seguro individual póliza número 5100747917 y otro por igual monto, de carácter colectivo; que hasta ese momento era



desconocida su existencia por la empresa. Narran que al contestar este último correo, doña Margarita Germany, indica que se encuentra a la espera de una respuesta del Departamento de Calidad del Banco, que implique la devolución del total defraudado, conforme a lo comprometido por el gerente regional don Juan Pablo Mellado Bustos, don Javier Castro Queupo y el abogado Hugo Larraín, en las reuniones celebradas el 17 de enero y el 8 de enero respectivamente. En tanto, resaltan, el 13 de febrero, don Rodrigo Ovalle, subgerente regional, en representación de don Juan Pablo Mellado Bustos, le comunica vía correo electrónico que se procederá a abonar en la cuenta corriente 66500160 de Los Cedros SpA la suma de \$ 29.214.682, esperando su conformidad para realizar abono; a lo que se contesta con la disconformidad con el abono de una cantidad muy inferior a la defraudada y exigiendo el pago de los \$90.000.000 en su integridad. Posteriormente, el 5 de marzo, se recibe por correo electrónico el informe de liquidación de seguro colectivo correspondiente a la póliza número 5000000276, numero de siniestro 408259, en el cual se informa que se da lugar a la procedencia del siniestro y se cancelará la suma tope, equivalente a 544 UF, suma que se canceló con fecha





21 de junio, por medio de abono en cuenta corriente.

Recapitulan y señalan que el 27 de febrero del 2018 se recibió respuesta oficial del Banco Santander, que desestima su petición de reembolso total del dinero defraudado, ya que todas las medidas seguridad implementadas por el Banco para evitar fraudes operaron, y el uso, custodia y confidencialidad de los productos y claves de seguridad son de exclusiva responsabilidad de los clientes, por lo que se estima que la situación producida no es responsabilidad del Banco.

Hacen alusión a la normativa legal que regula las cuentas corrientes bancarias y cita doctrina; estimando que el banco tiene una responsabilidad profesional en el desarrollo de su actividad que implica que el riesgo es suyo y debe hacerse responsable por los fondos que el cuentacorrentista o un tercero deposite en la cuenta corriente respectiva, por lo que se encuentra obligado a restituir los fondos de la demandante.

Se refieren al contrato de cuenta corriente como un contrato de adhesión y hacen alusión a la actividad bancaria.

Agregan que, además, el Banco no actuó con diligencia en la cobertura de riesgo de los fondos depositados en la cuenta corriente bancaria de la



actora, ya que el propio contrato indicó que se tomaría un seguro (en una compañía decidida por el propio Banco) para evitar el riesgo de fraudes o pérdidas por la cantidad de 5.400 UF, y sin embargo cuando se pretendió hacer efectivo el seguro, la cobertura solo cubría un 10% de las 5.400 UF; y en este escenario, entienden, que se produce la negligencia de la demandada, en cuanto a un hecho notoriamente previsible (el Banco Santander fue objeto de una sustracción cuantiosa), debió haberse anticipado resguardando que las coberturas de riesgo fueran las señaladas en el respectivo contrato de cuenta corriente que vincula a las partes lo que finalmente no ocurrió. En efecto, subrayan, sólo se ha recuperado por intermedio de los seguros la suma de \$29.214.682, manteniéndose la pérdida por la cantidad de \$60.785.318, lo que constituye un incumplimiento manifiesto del Banco y que por la presente demanda se pretende remediar.

Sostienen que el Banco debe responder de los perjuicios sufridos por la demandante, a fin de que quede indemne de todo daño a raíz de la conducta del Banco, sean ellos perjuicios patrimoniales como extrapatrimoniales. Cita doctrina.

Defienden que se le ha producido un perjuicio



cierto y determinado consistente en la suma de \$60.785.318, que deben serle pagados a su representada con más reajustes e intereses por los \$90.000.000 sustraídos (5 de enero de 2018 al 21 de junio del 2018), y los intereses y reajustes que correspondan por la suma de \$60.785.318 desde el 21 de junio del 2018 a la fecha del pago efectivo; sumando a lo anterior, los perjuicios morales de la recibidos por la Sociedad, en cuanto, la pérdida de la suma implicó una grave angustia y desazón a sus socios los señores Margarita Germany Pincheira y don Franco Anconetani DellaTorre, los cuales para administrar la sociedad debieron hacer frente a una serie de acreencias y pagos sin contar con los dineros depositados en la cuenta corriente para responder a los compromisos asumidos a la fecha de la sustracción, y que si bien éstos, aclaran, no demandan su daño propio, la actividad de ellos se vincula directamente a la sociedad demandante que reclama los perjuicios morales, reclamando a título de daño moral la suma de \$90.000.000. Citan doctrina.

Manifiestan que de estimarse que la conducta del Banco no permite aplicar el estatuto de la responsabilidad contractual, dado que su actuar negligente no es un incumplimiento contractual,



demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra del Banco Santander S.A. Citan normas que estiman aplicables y doctrina.

Por lo que en mérito de lo expuesto y disposiciones legales que cita, pide tener por interpuesta, demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en contra del **Banco Santander S.A.**, para que previo los trámites legales, se la acoja en todas sus partes y se declare:

Que la demandada ha incumplido las obligaciones impuestas por el contrato de cuenta corriente celebrado entre las partes y consecuentemente sea condenada a indemnizar los perjuicios causados en la forma siguiente:

1. Que la demandada sea condenada al pago de la suma de \$60.785.318 a título de indemnización del daño material, correspondiente al daño emergente sufrido.
2. Que la demandada sea condenada al pago de los reajustes e intereses devengados por la suma sustraída (90 millones de pesos) desde la fecha de sustracción (5 de enero de 2018) al 21 de junio del 2018 y los intereses y reajustes devengados por la suma adeudada \$60.785.318, desde el 21 de junio del



2018 a la fecha de pago efectivo, o desde la fecha y por el monto que fije la sentencia.

3. Que la demandada sea condenada al pago de la suma de \$90.000.000 a título de indemnización del daño moral.

4. Que la demandada sea condenada al pago de las costas.

En subsidio de la acción anterior, interpone demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extra-contractual, en contra del Banco Santander S.A., por idénticos hechos y con iguales peticiones.

En folio 22, el Banco Santander-Chile contesta la demanda incoada en su contra pidiendo su rechazo tanto por responsabilidad contractual como extracontractual; en primer lugar, porque, a su juicio, no existe incumplimiento o cumplimiento imperfecto de las obligaciones contractuales del Banco para con la cuentacorrentista demandante, y tampoco existe ilícito civil que suponga negligencia de su parte, por cuanto, en todo tiempo, tuvo un comportamiento lícito, ajustado a los derechos y deberes contractuales, emanados del respectivo contrato de Apertura de Cuenta Corriente y productos asociados a ella, al proceder a efectuar las transferencias electrónicas que



le fueron instruidas a través de procedimientos que involucraron la digitación de claves y superclaves asociadas a la cuenta corriente respectiva y la ratificación mediante la clave 3.0 o clave dinámica enviada a través de SMS al número de teléfono debidamente registrado por la cliente, desde que la custodia, confidencialidad y uso de esas herramientas digitales es de exclusiva responsabilidad del correspondiente titular, no empecándole al Banco librado los comportamientos riesgosos o no riesgosos, confiados o no confiados, que tenga o haya tenido el librador legitimado o titular, ni las eventuales acciones o conductas de terceros ajenos que hayan llegado a tener acceso a esas herramientas digitales. Señala que el Banco cumplió, antes, durante y después, en forma oportuna, completa y perfecta; dice que ha implementado mecanismos de seguridad y ha proporcionado información sobre tales procedimientos y recomendado lo pertinente a sus clientes, brinda acceso y promueve la contratación de seguros por riesgos de extravío, fraude u otros siniestros, conforme a los criterios generales que impone la Ley General de Bancos y que fiscaliza la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y, además, proporciona avisos de comprobación y brinda asesoría sobre los



procedimientos de denuncia ante el Ministerio Público y/o Tribunales y de comunicación y tramitación de avisos de siniestros ante las Compañías de Seguros y/o Corredores de Seguros, como lo reconoce la propia parte demandante. Así, entiende que ningún reproche cabe hacer al Banco, por eventos, accidentes, distracciones, descuidos, actos u omisiones que le son ajenos.

Tampoco, sostiene, cabe que se le haga reproches por las acciones o conductas de terceros ajenos a la relación contractual, que eventualmente lleguen a sustraer o arrebatar esa información y/o instrumentos digitales y/o mecánicos, sacándolos o extrayéndolos desde la esfera de resguardo del titular cuentacorrentista y no desde la esfera de resguardo del banco librado, para lograr aparentar su identidad frente al banco, a través de los mismos procedimientos contemplados en la convención, los cuales, al ser cabalmente cumplidos, permiten al acceso a la esfera de resguardo del banco.

Se refiere luego a las características del contrato de cuenta corriente y a las obligaciones que de él emanan para el Banco y el cliente.

Reconoce que en el caso sublite se hicieron transferencias de fondos hacia terceros desde la



cuenta corriente de la empresa demandante a través de los procedimientos establecidos al efecto.

En relación a la póliza de seguro individual que se encontraba efectivamente vigente a la fecha de ocurrencia del presunto siniestro, afirma que la activada fue la efectivamente contratada por cuenta del asegurado, conforme a plan de productos vigentes, que, en su oportunidad, con el consentimiento y concurrencia del cuentacorrentista, se cambió desde el tipo “Plan Sociedades de Inversiones y Profesionales”, el cual incluía seguro de fraude con cobertura de 5400 Unidades de Fomento, hacia el tipo “Plan Santander Advance”, el que incluía seguro de fraude con cobertura de 545 Unidades de Fomento; cambio que ocurrió en el mes de febrero del año 2014, y que se confirmó con la renovación ocurrida el 23 de julio de 2015 para regir hasta el 22 de julio de 2018.

En segundo término, en subsidio, destaca que no existe relación de causalidad entre las conductas que se imputan al Banco demandado y los eventuales perjuicios sufridos por la demandante, los cuales, de haber ocurrido, pudieron tener como causas idóneas múltiples, otros eventos, que no le empecen al Banco.

En tercer término, y también en subsidio, alega





que es improcedente la reparación del daño moral en responsabilidad contractual por mero incumplimiento.

En subsidio, alega que las personas jurídicas no están legitimadas para figurar perjudicadas por el daño moral, y en la especie, los socios y administradores no han concurrido a demandar por sí, y la sociedad sólo vio afectado el normal desarrollo de sus negocios.

Por último, para el improbable evento de que se estime procedente acoger la demanda, pide que se reduzca el quantum indemnizatorio al mínimo, conforme a las razones que expone.

En folio 24, rola la réplica.

En folio 26, la dúplica.

En folio 35, consta que el tribunal llamó a las partes a conciliación.

En folio 36, se recibió la causa a prueba.

En folio 110, se citó a las partes para oír sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

***En cuanto a las tachas:***

1°.- Que, en la audiencia testimonial de la parte demandante de que da cuenta el folio 71, el demandado tachó a los testigos Arturo Raúl Riquelme Aedo y Antonio Pedro Germany Pincheira; respecto del primero adujo que se encontraba incurso en las



inhabilidades de los números 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, ya que el testigo presta servicios a honorarios a la demandante, es trabajador de la misma, ya que conforme al principio de la supremacía de la realidad, recibe remuneración, se encuentra bajo supervigilancia y presta servicios en el domicilio de la demandante, y, por último, tiene un interés de carácter pecuniario; con relación al segundo, opuso las tachas del artículo 358 N° 5 y 6, ya que el testigo tiene contrato de trabajo con la parte demandante, tiene horario y cumple funciones, siendo el gerente general de la empresa demandante por lo que tiene interés en los resultados del pleito.

La parte demandante pidió el rechazo de las tachas así interpuestas; del primer testigo por no ser trabajador ni dependiente, sin que tenga interés pecuniario en las resultas del juicio; del segundo testigo porque sólo tiene contrato desde el presente año y los hechos acontecieron en el año 2018, sin que exista interés pecuniario de su parte en las resultas del juicio.

**2°.-** Que, la regla general en materia de declaración de terceros en juicio es la habilidad de éstos para deponer sobre los hechos del pleito de que conozcan; de consiguiente, las inhabilidades que



establece la ley son excepcionales y dirigidas a restar mérito a las declaraciones de sólo aquellos en quienes específicamente concurren.

Al efecto, el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil establece que son también inhábiles para declarar: los criados domésticos o dependientes de la parte que los presenta, entendiéndose por dependiente al que habitualmente preste servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa (Nº4); los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio (Nº5); y, los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto (Nº6). Haciendo presente que tales circunstancias deben verificarse en el testigo al momento de prestar testimonio.

**3º.-** Que, en las preguntas para configurar las tachas los testigos declararon, Riquelme Aedo que presta servicios a honorarios a la Empresa Servicios Los Cedros SpA, en forma continua y permanente, por aproximadamente 7 años a la fecha, prestándole servicios de administración y control de gastos e ingresos, reportando sus actividades a la representante legal señora Germany, no estando



sujeto a horario; Germany Pincheira que es hermano de la representante de la empresa demandante, y desde octubre de 2018 presta servicios a la empresa, debiendo cumplir horario y tiene contrato de trabajo desde marzo de 2019, prestando sus servicios en el domicilio de la empresa.

4°.- Que, así las cosas, de las preguntas para la tacha no se divisa, a juicio de esta sentenciadora, el interés en las resultas del pleito que se le pretende atribuir a los testigos de la parte demandante, de hecho ninguno de ellos se refiere a interés alguno; de manera que se desestimarán tal tacha en ambos sin mayores dilaciones. Asimismo ocurrirá respecto de la tacha de trabajador que se aduce en relación al primer testigo.

En cambio, se acogerá la tacha de dependiente del primer testigo ya que presta servicios retribuidos por quien lo presenta a declarar y la tacha de trabajador del segundo testigo ya que evidencia a su respecto hay una relación de subordinación y dependiente con la parte que lo presenta a declarar; prescindiéndose, en consecuencia, de sus testimonios.

***En cuanto al fondo:***

5°.- Que, conforme al tenor de la demanda, por vía principal, se ha ejercido una acción indemnizatoria por



un cuentacorrentista atribuyéndole a su Banco negligencia en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de cuenta corriente que los une, ya que no advirtió con la debida diligencia en la custodia de fondos, transacciones irregulares que perjudicaron al cliente bancario, acusándole, además, de falta de diligencia en la cobertura de riesgos, que le causaron perjuicios que pide le sean reparados de la forma que señala. En subsidio, y por idénticos hechos y atribución, demanda la responsabilidad extracontractual del banco demandado.

**6°.-** Que, a su turno, el Banco demandado reconociendo la existencia de la sustracción de fondos que invoca la empresa demandante, sostiene que actuó conforme a los protocolos de seguridad en la transferencias bancarias e hizo operar los seguros contratados al efecto, sin que pueda atribuírsele responsabilidad por la esfera de custodia de las claves de seguridad de las transacciones que eran de cargo del cliente y frente a las actuaciones de terceros.

**7°.-** Que, entonces, son hechos de la causa por no encontrarse controvertidos, que las partes suscribieron un contrato de cuenta corriente bancaria que tenía aparejado seguros por fraude; y que, a la empresa demandante el 5 de enero de 2018, le sustrajeron la



suma de \$90.000.000 mediante 18 transferencias de \$5.000.000 cada una, remitidas a las cuentas que un tercero mantenía en dos bancos de la plaza.

Al efecto, tales circunstancias se ven corroboradas por la investigación, en curso, llevada a efecto por la Fiscalía Local de que da cuenta el CD percibido en folio 87, y en que se constata que falseando la identidad y autorización de la representante de la empresa Servicios Los Cedros SpA, terceros lograron adquirir tarjeta simcard del celular de ésta el 5 de enero de 2018 (se informa por resolución de la Subsecretaría de Telecomunicaciones), efectuando transferencias masivas fraudulentas, no obstante que periciados computador y celular no se detectan sitios web dedicados a actividades de tipo phishing (informe pericial de la Policía de Investigaciones).

Además, de ello da cuenta, también, la investigación por fraude (folio 81) que llevo a cabo el propio banco demandado y que revela que las transacciones reclamadas se ejecutaron con los mecanismos de seguridad registrados a nombre de la apoderado Srta. Margarita Germany; siendo tipificado el caso como Phishing 3.0. Habiéndose verificado que no hubo vulneración en los sistemas del banco, ya que las transacciones desconocidas por el cliente por



\$90.000.000 fueron realizadas con tarjetas de coordenadas y con clave 3.0, a destinatarios no habituales; no existe registro de cambio de tarjeta de coordenadas en sucursal del Banco Santander durante el día de las transacciones de fraude, por lo que se puede afirmar que se utilizó la última tarjeta asociada a la apoderado de la empresa Srta. Germany; de acuerdo a declaración escrita del cliente su celular se bloqueó durante la ejecución de las transacciones de fraude, lo que cumple con el patrón casuístico de suplantación de identidad en la Compañía de Telefonía para el retiro de simcard.

**8°.-** Que, con relación a la responsabilidad contractual se ha dicho que de un contrato emana una obligación que consistente en cumplir la prestación prometida; y, paralelamente, una potestad del acreedor para dirigirse en contra del patrimonio del deudor a efectos de ejecutar la deuda; así se consigna en el libro Remedios Contractuales de Hugo Cárdenas Villarreal y Ricardo Reveco Urzúa, que postulan un cambio de paradigma en las nociones misma de contrato, objeto e incumplimiento, y quienes siguiendo doctrina española entienden el contrato como la declaración o acuerdo de voluntades, con que los particulares se proponen conseguir un resultado, que



el derecho estima digno de especial tutela, sea en base sólo a dicha declaración o acuerdo, sea completado con otros hechos o actos; así se pone el acento en la finalidad del contrato, en atención al interés práctico del acreedor y al ser el contrato entendido como una garantía de satisfacción, el incumplimiento será cualquier desviación del programa contractual que lleva a frustrar lo que las partes quieren (su interés). Citando a Abeluik refieren que la acción de indemnización de perjuicios, en términos generales, es la cantidad de dinero que debe pagar el deudor al acreedor y que representa lo que este habría obtenido con el cumplimiento efectivo, íntegro y oportuno de las obligaciones contractuales.

De consiguiente, se sostiene que la acción de indemnización de perjuicios en sede contractual supone: contrato, incumplimiento, imputabilidad, perjuicios y nexo causal.

**9°.-** Que, así las cosas, el primer supuesto de la responsabilidad que por vía principal se persigue debe, en la especie, darse por concurrente, puesto que es un hecho no discutido que las partes de autos se encuentran ligadas por un contrato de cuenta corriente bancaria.

**10°.-** Que, ahora bien con el objeto de justificar los





demás supuestos de la acción que se persigue, además de la documental ya expuesta, la parte demandante rindió las siguientes probanzas:

Documental: En folio 1, 42 y conforme a la exhibición de documentos del folio 60 en relación a los documentos del folio 59, 66 y 82, se acompañó el contrato de cuenta corriente que se ve reflejado en la llamada **Resolución Banca de Personas y Empresas y su hoja de resumen de productos**, con un Plan Sociedades de Inversión y Profesionales (V-INVPRO) de 8 de noviembre de 2012, en que aparece que se paga una comisión por la mantención del plan de cuenta corriente; que se contrata en seguro fraude ilimitado y sin deducibles con un límite de 5.400 UF al año; que el plan dura un año pero es renovable y que el Banco puede modificarlo; en la cláusula 12 con relación a la clave secreta se consigna que el cliente se obliga a mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización y acepta que toda operación efectuada por alguno de esos medios se presumirá hecha por el propio cliente; **Formulario único de siniestros fraude canales a distancia** transacciones no reconocidas en cuenta corriente de 5 de enero de 2018; **cartolas cuenta corrientes** donde aparecen las transferencias no reconocidas; **Anexo Hoja de**



**Resumen Plan Pyme Transaccional (P-PYTRANS2),** con seguro de fraude con una cobertura de 545 UF, correspondiente a una modificación de productos PYME y Empresas, en que se integra la empresa demandante al Plan Pyme Transaccional y sale del Plan Sociedades de Inversiones y Profesionales, que data del año 2014; **cartolas bancarias desde el año 2013 a febrero del año 2019,** en que se aprecia que se paga un seguro fraude con idéntica prima y diferente cobertura, y que en los primeros días del mes se paga sueldos a personas naturales por montos que no superan los \$5.000.000 y se efectúan pagos a empresas que sólo bordean dicha cantidad, sin exceder en forma diaria dicho monto.

A su instancia, Entel PCS informa en folio 97 que no existe constancia en sus registros de compras de simcard asociadas a líneas pertenecientes a doña Margarita Germany Pincheira.

Testimonial: en folio 71, declaró el testigo Sergio Horacio Donoso Jiménez, quien legalmente examinado, sin tachas y dando razón de sus dichos, expuso que doña Margarita Germany le contó a su señora, encontrándose él presente, que le habían sustraído de su cuenta corriente \$90.000.000, en 18 transferencias de \$5.000.000; que ese día estaba



pagando sueldo y salió y su celular estaba bloqueado, cuando llegó llamó a Entel y le dijeron que el celular estaba operativo y al entrar de nuevo para seguir el pago de remuneraciones se dio cuenta de la sustracción, dando cuenta al Banco y a Carabineros y a la PDI; que sabe que el Banco no le ha querido devolver el dinero; que tenía un seguro por 5.000 UF y el Banco se equivocó y lo renovó sólo por 500 UF y sólo esto quieren devolver. Que Margarita Germany lloró mucho y tuvo que estar en tratamiento psiquiátrico por un largo período; por lo que se le produjo daño y además quería comprar un departamento y tuvo que aplazar la compra por un año porque esa plata la usó para poder pagar a los trabajadores.

**11°.-** Que, para acreditar su diligencia con relación a sus obligaciones contractuales, el Banco demandando, además de la documental no discutida, rindió las siguientes probanzas:

Documental: acompañó en forma legal y sin objeción de contrario, en folio 82, **propuesta de seguro individual Fraude Full Pyme** de julio de 2015, N° de Póliza 5100747917 con una prima de 0,26 UF, con cobertura de 544 UF, con vigencia de 1 año, en donde se advierte que una vez contratado se elimina



cualquier otro seguro de fraude, se aprecia aceptación de la propuesta; **póliza colectiva de seguro fraude para planes de cuentas corrientes** negocios Santander N°5000000252 de 1 de abril de 2016, en que aparece como contratante el Banco Santander Chile S.A., en que se deja constancia que el beneficiario será el propio asegurado, con una cobertura anual de 545 UF, con vigencia de 1 año renovable, con una prima de 0,0890 UF de cargo del contratante.

Testimonial: en folio 76 rindieron testimonio las testigos Scarlett Alejandra Ulloa Moscoso y Marlene Roxanne Klock Thiele, quienes legalmente examinadas, sin tacha y dado razón de sus dichos, explicaron que ambas son ejecutivas de cuentas del Banco Santander, la primera de cuenta empresa y la segunda de cuenta personas, a ambas las llamó la representante de empresa Los Cedros para contarles lo ocurrido en cuanto al fraude de que fue objeto, y saben que le clonaron el teléfono y el computador, ya que terceros obtuvieron los dígitos de la llamada super clave, tarjeta de coordenadas y al llegarle la clave 3.0 que se envía al celular, ésta era recibida por otro teléfono para lo cual habrían comprado un chips a su nombre en Entel en Santiago; las referidas claves,



dicen, son de seguridad para transferencias. La primera agrega que el Banco no tiene monitoreo de las transacciones; la empresa tenía saldos elevados los primeros días del mes; que llamó a la señora Germany ese día como a las 13,00 horas y su celular sonaba pero se cortaba; que el Banco no tenía cómo saber que la super clave y la clave 3.0 estaban siendo utilizadas por terceros.

**12°.-** Que, de las probanzas rendidas valoradas en su conjunto, a las que se les dará valor de plena prueba, sumado a los hechos no controvertidos del pleito, es posible establecer lo siguiente:

La empresa Los Cedros SpA fue víctima de delito cibernético, denominado comúnmente pishing, en virtud del cual terceros obtuvieron sus claves de transferencias de la cuenta corriente bancaria, super clave de coordenadas y clave 3.0, efectuando 18 transferencias por un monto de \$5.000.000 cada, sustrayéndosele la suma de \$90.000.000; que al contratar la cuenta corriente empresarial se le ofreció un seguro fraude por un monto de 5.400 UF; que la empresa contrató un nuevo Plan que traía aparejado un nuevo seguro que sólo cubría un monto de 544 UF; que el Banco Santander, además, contaba con un seguro colectivo de fraude para sus



cuentacorrentistas que cubría un monto de 545 UF; que verificada la existencia del fraude bancario se cursaron los dos seguros de fraude con que contaba la empresa, no obstante ello no cubrió el total de lo defraudado; que el Banco no cuenta con un sistema de monitoreo de las operaciones realizadas por sus clientes.

Al contrario, no se ha logrado demostrar que la empresa haya sufrido otro perjuicio que el material, ya que los testigos se refieren a los malos ratos de la señora Germany con razón del fraude y de la no devolución de los dineros, y la empresa es una persona jurídica distinta de su representante legal (artículo 2.053 inciso 2 del Código Civil) y ésta, no ha demandado su daño propio, como bien lo sostiene el Banco demandado.

**13°.-** Que, el término “Phishing”, es conocido como suplantación de identidad, es un término informático que denomina un modelo de abuso informático y que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social, caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta; es usado para referirse a uno de los métodos más utilizados por delincuentes cibernéticos para estafar y obtener información confidencial de forma fraudulenta



como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria de la víctima. El estafador, conocido como phisher, se vale de técnicas de ingeniería social. Se indica que cualquier dirección pública en Internet (que haya sido utilizada en foros, grupos de noticias o en algún sitio web) será más susceptible de ser víctima de un ataque debido a los spiders que rastrean la red en busca de direcciones válidas de correo electrónico. Éste es el motivo de que exista este tipo de malware.

De acuerdo a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el phishing es una estafa realizada a través de internet, por envío de falsos correos electrónicos supuestamente mandados desde instituciones reales (bancos, proveedores de Internet, tiendas, etc.), que conectan al usuario con falsos sitios web. En estos sitios falsos, engañan a los consumidores con el fin de convencerlos de entregar sus datos financieros como números de tarjeta de crédito, cuenta bancaria, nombres de usuario y contraseñas, entre otros. Cuando las personas responden estos mensajes engañosos y divulgan su información personal, se producen robos de identidad, de dinero, suplantaciones y otras estafas realizadas con la información conseguida.



De acuerdo a la Política Nacional de Ciberseguridad, se busca desarrollar una estrategia de seguridad digital que proteja a los usuarios públicos y privados; ya que desde el año 2013 ha habido en el país ciberataques; la ciberseguridad es una condición caracterizada por un mínimo de riesgos para el ciberespacio, debiendo desarrollarse una estructura de prevención, monitoreo, gestión y respuesta a incidentes.

**14°.-** Que, el Decreto con Fuerza de Ley N°707 denominado Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, dispone que 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 la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado (artículo 1).

Conforme al artículo 40 de la Ley General de Bancos (DFL N°3), Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada por ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra





operación que la ley le permita. De acuerdo a su artículo 69 numeral octavo, los bancos pueden efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos. Corresponiendo al Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, impartir instrucciones y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare y, en general, las que estime necesarias en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público (artículo 12).

**15°.-** Que, por su parte, el artículo 2.211 del Código Civil, llama depósito al contrato en que se confía una cosa corporal mueble a una persona que se encarga de guardarla y restituirla en especie; la cosa depositada se llama depósito. No obstante, en el depósito en dinero, si no es en arca cerrada cuya llave tiene el depositante, o con otras precauciones, que hagan imposible tomarlo sin fractura, se presumirá que se permite emplearlo, y el depositario será obligado a restituir otro tanto en la misma moneda (artículo 2.221 del Código Civil). Por disponerlo así el artículo 2.222 del Código Civil, las partes podrán estipular que el depositario responda de toda especie de culpa; a falta de estipulación responderá solamente de culpa grave. Pero será responsable de la leve (1) si se ha ofrecido espontáneamente o ha pretendido se le prefiera a otra



persona para depositario; (2) si tiene algún interés personal en el depósito, sea porque se le permita usar de él en ciertos casos, sea porque se le conceda remuneración.

Y de acuerdo al artículo 1.508 del Código civil, las obligaciones de género son aquellas en que se debe indeterminadamente un individuo de una clase o género determinado. La pérdida de algunas cosas del género no extingue la obligación, y el acreedor no puede oponerse a que el deudor las enajene o destruya, mientras subsistan otras para el cumplimiento de lo que se debe (artículo 1.510 del Código Civil).

**16°.-** Que, de consiguiente, la esencia del contrato de cuenta corriente es la entrega de dineros al banco bajo la modalidad de la figura del depósito, presumiéndose que el depositario puede emplearlo, quedando obligado a restituir igual cantidad en la misma moneda (depósito irregular). El depósito, entonces, es de cosa fungible, haciéndose el depositario dueño de ella, siendo el contrato de depósito un título traslativo de dominio (Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol 50.414-2018).

**17°.-** Que, por otro lado, de conformidad al Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas



de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (hoy Comisión para el Mercado Financiero), que contiene las circulares e instrucción emanadas de esa institución y que son obligatorias para los bancos, en relación a transferencia electrónica de información y fondos, se indica que tales “normas se refieren a la prestación de servicios bancarios y la realización de operaciones interbancarias que se efectúan mediante transmisiones de mensajes o instrucciones a un computador conectado por redes de comunicación propias o de terceros, efectuadas desde otro computador o mediante el uso de otros dispositivos electrónicos (cajeros automáticos, teléfonos, PINPAD, etc.)”, y “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”.

Así se consigna que “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.); 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”.

Se establece que para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o de fondos, los bancos deberán considerar el cumplimiento de los siguientes requisitos básicos:

a) 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;

b) 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 esos archivos se regirá por lo establecido en el Capítulo 1-10 );

c) 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. Se instruye que 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 métodos de autenticación para el acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad. La institución financiera debe mantener permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al usuario ejecutar



o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real.

d) Las instalaciones y configuraciones de los equipos y de las redes deben garantizar la continuidad de las operaciones frente a eventos fortuitos o deliberados, debiendo considerarse el uso de equipos y respaldos, como asimismo de procedimientos alternativos, que permitan superar las contingencias que pudieren afectar o interrumpir el normal funcionamiento de los sistemas. Se dispone que los sistemas deberán contener los mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar que se ejecuten todas las operaciones que se inician, debiendo estar en condiciones de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en que es recibida por el destinatario.

e) Los sistemas que permitan ejecutar transferencias de fondos, junto con reconocer la validez de la operación que el usuario realice, deben controlar que los importes girados no superen el saldo disponible o el límite que se haya fijado para el efecto.



Se advierte que para todos los sistemas de transferencia automática de fondos deberá establecerse un límite en los montos de transferencia con respecto a cada cliente con acceso al sistema. Cuando se trate de un servicio de uso masivo que no contempla la posibilidad de efectuar transacciones importantes, dicho límite podrá fijarse en forma general para todos los usuarios. En todo caso, se dice, los sistemas deberán contemplar el cumplimiento de cualquier restricción normativa que pueda afectar una transacción, como es el caso de límites de crédito, sobregiros y retenciones, extracción desde cuentas de ahorro con giro diferido, etc.

f) Los sistemas de transferencia electrónica de fondos deberán generar la información necesaria para que el cliente pueda conciliar los movimientos de dinero efectuados, tanto por terminales como por usuario habilitado, incluyendo, cuando corresponda, totales de las operaciones realizadas en un determinado período. Se dispone que, en todo caso, los terminales de acceso común a cualquier cliente en que se originen transacciones, tales como cajeros automáticos o dispositivos asociados al uso de tarjetas de débito, deben generar los comprobantes en que conste el detalle de la transacción u operación



ejecutada.

g) Las instituciones que contraten los servicios de una empresa de intermediación electrónica, deberán quedar en posición de verificar el cumplimiento de los requisitos básicos mencionados en los literales anteriores y de los demás aspectos que aseguren la autenticidad, integridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y de las claves de acceso. Se instruye que dichas empresas deberán estar en condiciones de certificar, a petición de cualquiera de las partes involucradas, la validez y oportunidad de emisión y recepción de los mensajes transmitidos. En todo caso, debe tenerse presente que la generación de algunos documentos electrónicos que constituyen documentación de carácter oficial para el cumplimiento de disposiciones legales puede requerir la realización de las correspondientes operaciones de transferencia electrónica de información y fondos a través de una empresa de servicio de intermediación electrónica, de acuerdo con las regulaciones o autorizaciones de los respectivos organismos fiscalizadores. Así ocurre, por ejemplo, con las facturas en relación con las normas del Servicio de Impuestos Internos, con las planillas de imposiciones previsionales según las instrucciones de la Superintendencia de Pensiones, etc.





h) Los bancos deberán ponderar la exposición al riesgo financiero y operativo de los sistemas de transferencia de que se trata y considerar, en consecuencia, las instancias internas de revisiones y autorizaciones previas que sean necesarias. Se recomienda que, para el adecuado control de los riesgos inherentes a la utilización de estos sistemas, es necesario que los bancos cuenten con profesionales capacitados para evaluarlos antes de su liberación y para mantener bajo vigilancia, mediante procedimientos de auditoría acordes con la tecnología utilizada, su funcionamiento, mantención y necesidades de adecuación de los diversos controles computacionales y administrativos que aseguran su confiabilidad.

Con relación a las **transferencias electrónicas de fondos entre clientes de distintos bancos**, mediante redes públicas de comunicaciones; se contextualiza que con el objeto de proveer mayor seguridad y un mejor servicio a sus clientes, los bancos deberán disponer que las transferencias que se realicen a través de canales electrónicos se cumplan de forma inmediata, en la medida que exista la correspondiente provisión de fondos. Así, los respectivos cargos y abonos o puesta a disposición de



los respectivos beneficiarios del importe de estas transferencias deben efectuarse simultáneamente y de inmediato, en el mismo día en que se ordena y curse la transferencia. Esta simultaneidad debe cumplirse tanto en aquellas transferencias que se realicen entre cuentas dentro del mismo banco, como en aquellas en que el abono en cuenta o pago al respectivo beneficiario deba efectuarse en otro banco. 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.

Respecto a la **prevención de fraudes** se ordena que 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 con la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de éstos 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.

(Circulares 2.874 del año 1996, 3.400 del año 2007, 3.444 y 3.451 del año 2008).

**18°.-** Que, en tales condiciones, “ante un fraude informático en el uso de las claves de una cuenta corriente y productos asociados a ella no resulta posible sostener que los dineros sustraídos, sin el consentimiento del cliente, como ocurre en autos, corresponda a caudales específicos de éste, toda vez que los depósitos de dinero en las entidades financieras se realizan como un simple género y en caso alguno como especie o cuerpo cierto, a lo que debe sumarse el carácter de bienes fungibles que en su esencia representan las especies monetarias empleadas para la satisfacción de lo debido” (Corte Suprema, causa rol 8.159-2019, que cita a Carlos Ducci Claro, Derecho Civil).

**19°.-** Que, por consiguiente, el Banco demandado incurrió en los incumplimientos que se le atribuyen, en primer término, porque la pérdida del dinero era de su cargo y no debió traspasarla a su cliente; en segundo término, porque efectivamente no advirtió con la debida diligencia las transacciones irregulares que se efectuaron, en circunstancias que su organismo



fiscalizador había instruido a las instituciones bancarias para ponderar la exposición al riesgo financiero que era de su cargo, efectuar seguimiento a la operaciones realizadas por su clientes por profesionales capacitados en vigilancia financiera y establecer límites para transferencias superiores a determinados montos, nada de lo cual en la especie efectuó, no siendo suficiente la administración de claves para sus clientes; y, en tercer término, porque hubo falta de diligencia de su parte en la cobertura de riesgos que, como dijéramos, eran de su cargo, pues de un seguro con mayor cobertura lo disminuyó al cambiar de plan al cliente sin considerar que se trataba de una empresa que efectuaba constantes transacciones de dinero y además, el propio seguro contratado era de ínfima cobertura para una empresa.

**20°.-** Que, como todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, debe ejecutarse de buena fe, obligando 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 (artículos 1.545 y 1.546 del Código Civil), teniendo en consideración la finalidad del contrato de cuenta corriente bancaria, los incumplimientos atribuidos le



son imputables al Banco demandado, ya que ha obrando con negligencia y ésta produjo los daños que se alegan en cuanto a los fondos con los que dejó de contar el cliente bancario.

Por lo demás, el banco responde hasta de culpa leve ya que capta clientes bancarios haciendo que se le prefiera y tiene interés institucional en el depósito ya que le permite usar de los dineros y gana remuneración por éste.

**21°.-** Que, de esta manera, y siendo un hecho de la causa que operaron seguros y que el daño emergente sufrido por el cliente asciende a la suma de \$60.785.318, se accederá a la demanda indemnizatoria impetrada hasta por dicho monto.

**22°.-** Que, el Banco Santander no puede ser oído cuando asila su defensa en el cumplimiento del contrato de cuenta corriente bancaria puesto que allí se encontraba incorporada la normativa reglamentaria que evidentemente desoyó y además, porque no es la primera vez que los tribunales le recuerdan que los fondos en cuenta corriente son de su cargo y debe asumir su riesgo, debiendo dejar indemnes a sus clientes; razones por las que, además, se le condenará en costas.

**23°.-** Que, con relación a los reajustes e intereses



pedidos, habrá que decir que existiendo al efecto norma expresa que regula la situación, conforme lo dispone el artículo 1.559 del Código Civil, si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora devenga intereses, por lo que a ello habrá de estarse considerando que el incumplimiento contractual data del 21 de junio de 2018, fecha del pago de los seguros que no cubrieron la totalidad de la suma defraudada.

**24°.-** Que, no se accederá al daño moral que se pretende padecido por la empresa demandante por no haberse justificado; como tampoco a los intereses y reajustes de los \$90.000.000 defraudados puesto que resulta absolutamente improcedente dicha petición atendida la naturaleza de la acción entablada.

**25°.-** Que, habiéndose de acoger la demanda indemnizatoria en sede contractual, no se emitirá pronunciamiento respecto de la demanda subsidiaria que invocaba la sede extracontractual.

**26°.-** Que, por último, sólo resta por indicar que los estados de situación de la parte demandante, la liquidación del siniestro, el parte denuncia, respuesta a cuestionario de transferencias electrónicas, carta enviada a gerente del banco, carta respuesta aseguradora, carta respuesta del banco, reclamo y



seguimiento ante SBIF, comprobante de envío carta certificada, así como los correos electrónicos acompañados en folio 48 y percibidos a folio 87, en nada alteran lo precedentemente concluido, ni adicionan antecedentes a la discusión de autos.

Por estas consideraciones y visto lo prevenido en los artículos 44, 1.437, 1.438, 1.445, 1.448, 1.489, 1.508, 1.510, 1.545, 1.546, 1.547, 1.553, 1.556, 1.558, 1.559, 1.698, 1.704, 1.706, 2.053, 2.211 y 2.222 del Código Civil; 144, 158, 160, 161, 170, 341, 346, 348 bis, 356, 358 y 384 del Código de Procedimiento Civil; DFL N°3; DFL N°707; se declara:

I.- Que se acogen, sin costas, la tachas opuestas por la parte demandada a los testigos de la demandante, Arturo Raúl Riquelme Aedo y Antonio Pedro Germany Pincheira; por las causales cuarta y quinta del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, respectivamente, prescindiéndose de su testimonio; y desestimándose las demás tachas opuestas igualmente a éstos.

II.- Que **se acoge, con costas**, la demanda indemnizatoria impetrada por responsabilidad contractual, y en consecuencia, se condena al Banco Santander Chile S.A. a pagar a la demandante Servicios Los Cedros SpA la suma de \$ 60.785.318 a





título de daño emergente.

Suma que se pagará con más intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de pago de los seguros que operaron (21 de junio de 2018) y hasta su pago efectivo.

**III.-** Que se desestima la misma demanda en lo demás pedido.

**IV.-** No se emite pronunciamiento sobre la demanda subsidiaria por haberse acogido la principal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 4306-2018.

Dictada por doña **MARGARITA SANHUEZA NÚÑEZ**, Juez Titular del Primer Juzgado Civil de Concepción.

