

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 18° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-9261-2020
CARATULADO : VIAL/ZURICH SANTANDER SEGUROS
GENERALES CHILE S.A.

Santiago, quince de Febrero de dos mil veintidós

VISTOS:

Comparece don Cristián Vial Le Beuffe, abogado, domiciliado en calle Andrés de Fuenzalida n°22, oficina 403, comuna de Providencia y deduce demanda de cumplimiento de contrato de seguro en juicio ordinario en contra de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, representada legalmente por don Herbert Philipp Rodríguez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bombero Ossa n°1068, piso 4, comuna de Santiago.

Funda la demanda en que, mediante la contratación de servicios financieros con el Banco Santander, éste en calidad de intermediario le recomendó suscribir una Póliza de Seguro contra Fraudes, específicamente, para la protección de los productos financieros contratados, con la compañía Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. En efecto y atendiendo al riesgo que el mismo Banco le alertó que era mejor que cubriera con un seguro y como es una persona responsable y cuidadosa en sus negocios, abogado con más de 25 años de ejercicio profesional, contrató al mismo tiempo que sus productos financieros con el Banco Santander, el Seguro “Fraude Full” con la señalada Compañía, cuya Póliza se encuentra incorporada al Depósito de Pólizas de la Comisión del Mercado Financiero bajo el Código POL 1 06 056.

Sostiene que de acuerdo con la Póliza de Seguro contratada, las coberturas básicas en este seguro son las siguientes: *Artículo 1°.*

DESCRIPCIÓN DE COBERTURA

Conforme a los términos del presente contrato de seguro individual, la Compañía Aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado en esta póliza, conforme a las diferentes secciones de cobertura descritas en estas Condiciones Generales, expresamente contratadas conforme se señalará en las Condiciones Particulares de esta póliza, el daño patrimonial sufrido en



Foja: 1

los siguientes casos, siempre que se cumplan todos y cada uno de los requisitos y obligaciones contempladas en la presente póliza.

Para ser válida, esta póliza necesita que al menos se contrate la cobertura de una de las secciones que se definen como obligatorias. Ellas son las secciones a) “Cuentas Bancarias” y b) “Tarjetas de Crédito”. El resto de las secciones son adicionales a las obligatorias y son opcionales de ser contratadas una, más de una, o todas ellas. (...).

I. COBERTURAS DE SECCIONES QUE SON OBLIGATORIAS:

a) **CUENTAS BANCARIAS:** Otorga protección a los titulares de cuenta corriente, cuenta vista y cuenta de ahorro, emitidas por una institución bancaria debidamente registrada en Chile, incluyendo las líneas de crédito asociadas, si fuera el caso. Se cubren los siguientes eventos o elementos:

a.1) **Cheques:** En el evento que el Asegurado reporte pérdidas en dinero como consecuencia de robo, asalto, hurto, extravío, adulteración y/o falsificación de uno o más cheques relacionados con la cuenta corriente identificada en las Condiciones Particulares, la Compañía Aseguradora le indemnizará el monto correspondiente al total girado por evento, según corresponda, a menos que las Condiciones Particulares de la Póliza establezcan expresamente un límite diferente.

a.2) **Giros en Cajeros Automáticos/ Mal uso de tarjetas de débito:** En el evento que el Asegurado o una tercera persona autorizada por él, sea víctima de un robo, asalto o secuestro en el cual sea obligado a retirar dinero o develar su clave secreta para hacer mal uso de su tarjeta de débito o cualquier medio proporcionado por la institución bancaria para estos fines, la Compañía Aseguradora indemnizará al Asegurado el monto objeto del robo, hasta el límite establecido en las condiciones particulares de la póliza.

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

b) **TARJETAS DE CRÉDITO:** Otorga protección de la(s) tarjeta(s) de crédito emitidas por una institución bancaria, financiera o comercial, debidamente registrada en el territorio nacional; perteneciente (s) al titular asegurado y/o sus adicionales, según se estipule en las condiciones particulares.



Foja: 1

b.1) Mal uso Tarjeta de Crédito: Si como consecuencia del robo, asalto, hurto, extravío, uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta de crédito, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad, el asegurado titular sufre un daño patrimonial con motivo del uso indebido o fraudulento, por parte de un tercero no autorizado, respecto de la(s) referida(s) tarjeta(s); su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad: la Compañía Aseguradora indemnizará al Aseguro, bajo los requisitos y obligaciones contemplador en la presenta póliza, el monto objeto del fraude, hasta el límite establecido en las condiciones particulares de la póliza.

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

Señala que, respecto al siniestro, el día 21 de noviembre de 2019, recibió una llamada telefónica a su celular personal de un número desconocido, en la que una persona de sexo masculino se identificó de una forma muy educada y formal como ejecutiva del Banco Santander, entidad en la que mantiene varios productos financieros, incluida su cuenta corriente y dos tarjetas de crédito.

En dicha llamada esa persona, que a la postre resultó ser un delincuente, le señaló específicamente que trabajaba en la sucursal de Los Leones, donde efectivamente tiene su cuenta corriente del Banco Santander, luego le da el nombre de su ejecutivo y describe cada uno de los productos que tiene contratado con esa entidad, es decir, línea de crédito con sus montos aprobados, tarjetas de crédito con sus cupos y dos créditos hipotecarios que contrató recientemente con dicho Banco. Todo esto dando la apariencia de un llamado telefónico serio que perfectamente podría realizar un ejecutivo del banco. A continuación de dicha completa individualización y exposición de sus antecedentes bancarios, le señaló que el objeto de su llamado era para informarme que estaban haciendo devoluciones por cobros en exceso de pólizas de seguros y que para ello el banco debía depositar dichos montos en su cuenta corriente y que, para ello, debía autorizarlo con sus coordenadas bancarias, para lo cual me solicita digitar los números en el teléfono. Tras haber escuchado que esta persona era capaz de darle todos y hasta los más mínimos detalles de su información bancaria con Banco Santander y el motivo



Foja: 1

señalado para su llamado, ahora sé, completamente engañado, cometió el error de digitar los números de sus coordenadas en el teléfono, mecanismo que, dicho sea de paso, normalmente solicitan los bancos cuando se accede a su servicio de atención al cliente para verificar la identidad de éste en una grabación. Lamentablemente, se trató de una operación fraudulenta y maliciosa, cuidadosamente planificada, destinada, con éxito en este caso, a engañar al receptor de la llamada, dándole una apariencia de una llamada verdadera efectuada por un ejecutivo real del banco que tiene a la vista toda su información personal bancaria con gran precisión.

Afirma que producto de lo anterior, el o los sujetos tras la llamada desplegada realizan, con una rapidez extraordinaria, una serie de operaciones de transferencias de fondos entre sus tarjetas de crédito y cuenta corriente, con consecuencias en su línea de crédito de sobregiro, mediante las que finalmente logran sustraer de su patrimonio la suma total de \$19.932.012.

Refiere que ese mismo día 21 de noviembre y sólo minutos después de la llamada en cuestión, luego de traspasar dineros desde su cuenta corriente a las tarjetas de crédito, los delincuentes hicieron una serie de compras (se trató de un total de 11 operaciones de compras electrónicas realizadas desde mi tarjeta de crédito terminada en los dígitos 3163) por la suma total de \$19.932.012.-, correspondientes en detalle a los siguientes montos:

- 1.- Compra realizada a “Forum Servicios Financieros” por \$1.215.762.-
- 2.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.937.500.-
- 3.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.898.750.-
- 4.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.898.750.-
- 5.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.860.000.-
- 6.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.976.250.-
- 7.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.627.500.-
- 8.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.937.500.-
- 9.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.976.250.-
- 10.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.860.000.- y
- 11.- Compra realizada a “Agrocomercial La Pirca” (Talca) por \$1.743.750.-

Menciona que el Banco no adoptó ninguna medida oportuna para controlar estas transacciones y detenerlas como correspondía hacerlo, bloqueando de inmediato sus productos financieros bajo su custodia, sino que, al contrario, los delincuentes pudieron apropiarse indebidamente de una alta suma de dinero. Al descubrir que había sido víctima de un delito, en un lapso



Foja: 1

no superior a 15 minutos desde la llamada del delinciente, y sin perjuicio de lo bien planificado del ilícito cometido, finalmente procedió a realizar personalmente al bloqueo de todos sus productos en el banco, como corresponde a una persona diligente. Luego de bloquear la cuenta corriente y las tarjetas de crédito, comunicó inmediatamente estos hechos a Banco Santander, entendiéndose desde ya que esta operación fraudulenta de la que fue víctima, sólo se pudo realizar mediante el acceso previo de los delincuentes a todos sus datos personales que se encuentran bajo la custodia legal del Banco, y por tanto, sólo éste podía manejarlos y protegerlos, por lo que los delincuentes sólo pudieron haberlos obtenido desde dicha entidad financiera, lo que hice ver inmediatamente a mi ejecutiva de cuenta.

No obstante lo anterior, indica que la respuesta de Banco Santander no fue la esperada, pues sin siquiera darle una respuesta formal y por escrito, el Banco se limitó a informarle que no restituiría los montos sustraídos de su tarjeta de crédito, para lo que les bastó una simple llamada telefónica de su ejecutiva de cuenta.

Expresa que habiendo previamente contratado un seguro de fraude para este tipo de siniestros, realizó el respectivo denuncia a la Compañía de Seguro demandada a fin de que le otorgara la cobertura contratada y en definitiva, se le indemnizara el correspondiente monto sustraído fraudulentamente de su patrimonio.

Dice que con fecha 13 de febrero de 2020, mediante carta de la empresa liquidadora Charles Taylor Chile S.A, suscrita por la jefa del área de seguros masivos, doña Karen Yáñez, a través de su ejecutiva de cuenta comunican el rechazo de la cobertura “debido a que no encuentra cobertura en la póliza contratada”.

Ante la negativa de cobertura resuelta en la liquidación del siniestro y dentro de los plazos correspondientes, con fecha 20 de febrero de 2020, presentó impugnación a la liquidación, haciendo presente, primero, que las citas a la sección B.1 y artículo 6 de las Condiciones Generales de la Póliza contratada eran erróneas, ya que la letra y número correctos corresponden a sección B.2 y artículo 5, pero además y entrando al fondo de lo resuelto, señalé que la determinación adoptada por la Liquidadora era absolutamente incorrecta y que, en consecuencia, correspondía que la Compañía de Seguros procediera al pago de la indemnización por el siniestro que afectó su patrimonio, por las siguientes razones que expone.

En primer lugar, la calificación que hace la Liquidadora de su actuar en el siniestro, señalando que en este habría una infracción de su parte al N° 4° del artículo 524 del Código de Comercio, derivada de una presunta falta de diligencia de su parte para prevenir el siniestro y que es, en definitiva, el único



Foja: 1

argumento que ha esgrimido la Compañía demandada para rechazar la cobertura solicitada, sorprende por su liviandad y ausencia de análisis concreto de las circunstancias que rodearon el siniestro que le afectó.

Asevera que no sólo fue diligente y cuidadoso al contratar inmediatamente un Seguro de Fraude para proteger su patrimonio del riesgo informado por el mismo Banco, sino que además, en cuando se dio cuenta de que estaba siendo víctima de un fraude y en un lapso no superior a 15 minutos desde la llamada del delincuente, procedió a bloquear personalmente todos sus productos financieros contratados al Banco Santander, impidiendo de esa forma además que se agravara el siniestro que estaba sufriendo en su patrimonio.

No obstante lo anterior y sin acoger sus descargos, con fecha 27 de febrero del presente año, y sin dar mayores explicaciones a las ya expuestas en el Informe anterior, el Liquidador mantuvo su opinión, reiterando el rechazo a otorgar cobertura para el siniestro del que fue víctima.

Sostiene que la principal obligación que asume el asegurado en el contrato de seguro es precisamente la de pagar la indemnización en caso de siniestro.

Respecto de los perjuicios, ante la alta suma extraída fraudulentamente desde su cuenta corriente y la imposibilidad de reintegrar dichos fondos de manera inmediata, Banco Santander cobro –por al menos, cuatro meses– intereses aplicado a los montos usados del cupo de sobregiro y línea de crédito, todo a consecuencia del incumplimiento contractual del demandado que, de haber otorgado oportunamente la cobertura convenida al siniestro denunciado, no hubiera provocado el grave daño emergente sufrido. Lo anterior, evidentemente constituye un importante perjuicio en su patrimonio homologable al daño emergente, toda vez que los mencionados intereses alcanzaron la suma de \$669.761.- monto acumulado de intereses cobrados en su tarjeta de crédito afectada por el fraude durante los meses de diciembre, enero, febrero y marzo de 2020, mes en que pudo cubrir el monto que generaba dichos intereses.

En cuanto al derecho cita y reproduce los artículos 1489 y 1556, del Código Civil, 512, 524, 530, 535 y 542 del Código de Comercio.

Concluye, en mérito de lo expuesto y normas legales que cita, solicitando tener por interpuesta demanda de cumplimiento de contrato de seguro en juicio ordinario en contra de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., representada legalmente por don Herbert Philipp Rodríguez, ambos ya individualizados y en definitiva ordenar a la compañía de seguros a que: otorgue la cobertura solicitada para el siniestro por la suma de \$19.932.012.- más intereses y reajustes; pague la suma de \$669.761.-,



Foja: 1

correspondiente al daño emergente efectivamente sufrido, y aquellos que pudieren producirse hasta el pago efectivo de la cobertura; todo ello, con costas.

Con fecha 08 de enero de 2021, se tuvo por contestada la demanda, en rebeldía del demandado.

Con fecha 06 de abril de 2021 se efectuó el llamado a conciliación, el que no prosperó.

Con fecha 26 de abril de 2021 y modificada el 13 de octubre del mismo año se procedió a recibir la causa a prueba, rindiéndose la instrumental que rola en la causa.

En autos se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

1°) Que, don Cristián Vial Le Beuffe, abogado, domiciliado en calle Andrés de Fuenzalida n°22, oficina 403, comuna de Providencia y deduce demanda de cumplimiento de contrato de seguro en juicio ordinario en contra de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, representada legalmente por don Herbert Philipp Rodríguez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bombero Ossa n°1068, piso 4, comuna de Santiago, conforme los fundamentos fácticos y jurídicos ya reseñados en la parte expositiva de esta sentencia, solicitando en definitiva se ordene a la compañía de seguros a otorgar la cobertura solicitada para el siniestro por la suma de \$19.932.012.- más intereses y reajustes; pague la suma de \$669.761.-, correspondiente al daño emergente efectivamente sufrido, y aquellos que pudieren producirse hasta el pago efectivo de la cobertura; todo ello, con costas.

2°) Que, la parte demandada, pese a haber sido legalmente emplazada no evacuó el trámite de contestación dentro de plazo, motivo por el cual se tuvo por evacuado dicho trámite, en su rebeldía.

3°) Que, conforme lo prevenido en las reglas generales del onus probandi, incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o ésta.

4°) Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte demandante rindió la siguiente prueba instrumental: copias simples de Informe de Liquidación emitido por la Liquidadora de Seguros Charles Taylor Chile S.A., con fecha 13 de febrero de 2020, respecto del siniestro generado por el uso fraudulento de tarjeta de crédito y cuenta corriente por terceros no autorizados, Impugnación presentada al Informe de Liquidación, presentado con fecha 20



Foja: 1

febrero de 2020, respuesta de impugnación Siniestro N° 220001809, Póliza N° 5500332095 Seguro Fraude Full, de fecha 27 de febrero de 2020 emitido por la liquidadora Charles Taylor Chile S.A, de la póliza POL 1 06 056 incorporada en el depósito de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero; copia de Movimientos Por Facturar, Tarjeta de Crédito N° xxxx-3163; copia de cartola de Estado de Cuenta en Moneda Nacional de Tarjeta de Crédito de la tarjeta Worldmember Mastercard terminada en 3163 de fecha 22 de noviembre de 2019; copia de cartola Cuenta Corriente al 22 de noviembre de 2019; copia de certificado de denuncia de fecha 22 de noviembre de 2019 por el delito de estafa y otras defraudaciones contra particulares, derivada a la Fiscalía Local de Las Condes, extendido por el Detective de la Policía de Investigaciones don Sebastián Peredo Vera; copia de formulario único de Siniestros Fraude Canales a Distancia Transacciones No Reconocidas del Banco Santander, suscrito por don Cristian Vial Le Beuffe con fecha 21 de noviembre de 2019; copia de texto 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. Publicada con fecha 29 de mayo de 2020 copia de correo electrónico de don Cristián Vial Le Beuffe a doña Yasna Marín de Banco Santander cuyo asunto es “Denuncia”; copia de Cadena de correos entre don Cristián Vial Le Beuffe y doña Yasna Marín Maldonado, agente sucursal Providencia Select, entre 26 de noviembre de 2019 y 03 de diciembre de 2019, cuyo asunto es “Información”; copia de cadena de correos entre don Cristián Vial Le Beuffe y doña Yasna Marín Maldonado, de fecha 12 de diciembre de 2019, cuyo asunto es “Gerencia Servicio al Cliente Reclamo por transacción no reconocida; copia de correo electrónico de doña Constanza Figueroa Navia a doña Yasna Marín Maldonado, de fecha 13 de diciembre de 2019, cuyo asunto es “Envío documentos fraude”; y copia de cadena de correos entre don Cristián Vial Le Bauffe y doña Yasna Marín Maldonado, de fecha 8 de enero de 2020, cuyo asunto es “Fraude”.

5°) Que, por su parte el demandado se valió de la siguiente prueba documental: copia de documento denominado “Condiciones Generales de seguro individual de protección total para clientes de instituciones bancarias, financieras y/o comerciales”, depositada en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 1 06 056; copia Póliza N° 5500332095, Condiciones Particulares del seguro Fraude Full, otorgado al demandante señor Cristián Vial Le Beuffe; copia de Formulario único de Siniestros de Fraude Canales a Distancia Transacciones no reconocidas, completado y presentado al asegurador de puño y letra del demandante de autos señor Cristián Luis Vial Le Beuffe el 21 de noviembre de 2019; copia de Informe de liquidación 223789 efectuado por Charles Taylor Adjusting por el siniestro materia de autos N° 220001809; copia de Impugnación del informe de



Foja: 1

liquidación presentado por el demandante de autos con fecha 20 de febrero de 2020; copia de Carta de fecha 27 de febrero de 2020 firmada por la señora Karen Yáñez, Jefa de Área de Seguros Masivos de Charles Taylor dirigida a don Cristian Vial Le Beuffe y copia de impresión de algunas páginas del sitio www.banco.santander.cl/informacion/seguridad#.

6°) Que, de lo expuesto por el actor en su libelo, y las probanzas que las partes rindieran, se tiene por acreditado que don Cristián Vial Le Beuffe contrató con el demandado Zurich Santander Seguros un contrato de seguro, el que se plasmó bajo la Póliza n°5500332095, mediante la cual la Compañía Aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado, en lo que acá interesa, los daños equivalentes a los montos transferidos o el límite establecido en las condiciones particulares, que el asegura sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento por parte de terceros no autorizados y aquellos derivados el uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta de crédito, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad.

7°) Que, dicho seguro tendría como capital máximo asegurado la cantidad de U.F 5400, con una prima bruta mensual de U.F 0,1400; dicha póliza tiene una vigencia de cobertura desde el 02 de agosto de 2010 hasta el 01 de agosto de 2011, renovable automáticamente por períodos anuales.

8°) Que, conforme lo previsto en el artículo 531 del Código de Comercio, el siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador, debiendo éste acreditar que el siniestro ha sido causado por un hecho que no lo constituye en responsable de sus consecuencias, según el contrato o la ley. Por consiguiente, y conforme lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, le corresponde acreditar la existencia del siniestro y los perjuicios al asegurados, y a la aseguradora le compete acreditar la causal de exclusión en que se ampara para no otorgar la cobertura.

9°) Que, en cuanto al siniestro invocado en autos, el actor lo hace consistir en que el 21 de noviembre de 2019 fue objeto de un fraude por parte de un tercero que fingió ser un ejecutivo del Banco Santander, y que luego de una serie de maquinaciones éste último logró obtener su clave de coordenadas, debido a que el demandante las digitara mediante la llamada telefónica. Acto seguido, se percata de una serie de operaciones de transferencias de fondos entre sus tarjetas de crédito y cuenta corriente, con consecuencias en su línea de crédito de sobregiro, mediante las que finalmente logran sustraer de su patrimonio la suma total de \$19.932.012.

10°) Que, mediante instrumental que rindiera el actor relativa a copia de certificado de denuncia de fecha 22 de noviembre de 2019 por el delito de



Foja: 1

estafa y otras defraudaciones contra particulares, derivada a la Fiscalía Local de Las Condes, extendido por el Detective de la Policía de Investigaciones don Sebastián Peredo Vera y copia de formulario único de Siniestros Fraude Canales a Distancia Transacciones No Reconocidas del Banco Santander, suscrito por don Cristian Vial Le Beuffe con fecha 21 de noviembre de 2019, en concordancia a lo expuesto por el demandado en su escrito de observaciones a la prueba de folio 58, se encuentra acreditada la existencia de un siniestro que afectara al demandante y que fuera realizado mediante vía telefónica.

11°) Que, el actor, posterior a los hechos descritos en que se viera involucrado, el día 15 de enero de 2020 realizó el pertinente denuncia a la compañía de seguros demandada a fin de que se le otorgara la cobertura contratada y en definitiva, se le indemnizara el correspondiente monto sustraído; la cual con fecha 13 de febrero de 2020, mediante empresa liquidadora Charles Taylor Chile S.A suscrita por la Jefa del Área de seguros Masivos, rechazó la cobertura debido a que el fraude del que fue víctima no encuentra cobertura en la póliza contratada, respuesta respecto de la cual el actor impugnó, siendo esta igualmente rechazada.

12°) Que, de una lectura del Informe de Liquidación 223789, correspondiente al Siniestro de autos n°220001809, la empresa liquidadora del siniestro, Charles Taylor Chile S.A, concluyó que aquel no es susceptible de ser indemnizado dado que el asegurado incurrió “en una infracción a su deber de diligencia para prevenir el siniestro, cuando entrega en forma voluntaria las combinaciones de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios”.

13°) Que, en este acápite el actor además de cuestionar discordancias y el contenido del informe en cuestión, explica que en virtud de lo expuesto 535 y 542 del Código de Comercio, sólo se prohíbe a la Aseguradora a otorgar siniestros cometidos con dolo o culpa grave, por lo que aun existiendo culpa leve del asegurado, esta se encuentra permitida y en algunos casos cubierta.

14°) Que, del Informe de Liquidación singularizado en el motivo duodécimo de esta sentencia, la aseguradora procedió al rechazo de la indemnización invocando que el asegurado “incurrir en una infracción a su deber de diligencia para prevenir el siniestro, cuando entrega en forma voluntaria las combinaciones de su tarjeta de coordenadas a terceros desconocidos, sin tomar los resguardos necesarios”, la que no sino una reiteración de las obligaciones legales que asume el asegurado y que se encuentra plasmada en el numeral 4° del artículo 524 del Código de Comercio cuyo texto preceptúa que *“El asegurado estará obligado emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro”*.



Foja: 1

15 °) Que, el contrato de seguros es un acto de comercio para el asegurador, característica que no se extiende a la parte demandante. En este orden de ideas, si bien existen avances tecnológicos en materia bancaria y financiera en cuanto a la custodia de dineros por parte las instituciones pertinentes, no es menos cierto que es el propio asegurado quien debe guardar, con al menos un celo ordinario, el cuidado pertinente para proteger sus datos y contraseñas de sus productos respecto de los cuales es titular. En efecto, con la documental que aparejara el demandado a copias de impresión de pantalla de la página web del Banco Santander, no viene sino en ratificar que las entidades financieras recomiendan no entregar coordenadas o contraseñas vía teléfono y correo electrónico, por tanto, lo expuesto por el actor en cuanto a que dicha situación “normalmente (las) solicitan los bancos cuando se accede a su servicio de atención al cliente”, resulta ajeno a la realidad, habiendo por lo demás sido informado respecto a la relevancia de no entregar la claves de sus productos a terceros y que constituía una política del Banco el no solicitarlos por la vía que este lo entregó, todo ello para el propio resguardo del actor como titular de productos bancarios.

16°) Que, si bien el actor afirma haber adoptado personalmente todas las medidas necesarias para prevenir y evitar el siniestro, impidiendo que este tuviera mayores consecuencias o se agravara el daño, bloqueando personalmente todos los productos invocando de su parte el empleo de un buen padre de familia, los hechos cotejados por el tribunal vienen a ratificar lo contrario, pues éste, de profesión abogado, entregó a terceros sus coordenadas y/o contraseñas de sus productos financieros, cuestión que hace concluir a esta Magistrado que no actuó con el cuidado de un buen padre de familia, configurándose a su respecto el incumplimiento a la obligación consignada en el numeral 4° del artículo 524 del Código de Comercio, la cual se encuentra, además, consignada y conocida por el actor tanto en las condiciones generales como particulares de la póliza contratada.

17°) Que a la luz de lo que se ha venido razonando no cabe sino desestimar la demanda, como se dirá en lo resolutivo de este fallo.

18°) Que, los demás antecedentes allegados y no pormenorizados en nada alteran lo concluido precedentemente.

Y vistos además lo dispuesto en los artículos 1437, 1445, 1448, 1545, 1547 y 1698 del Código Civil; 512, 513, 518, 521, 524, 529, 531, 542 y 545 del Código de Comercio; y además de lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170 y 254 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

a) Que se rechaza en todas sus partes la demanda de autos;



C-9261-2020

Foja: 1

b) Que se condena en costas a la parte demandante.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.

Pronunciada por doña Claudia Donoso Niemeyer, Juez Titular;
Autorizada don Erwin Cárdenas Jofré, Secretario Subrogante.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, quince de Febrero de dos mil veintidós**



C-9261-2020

Foja: 1



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 05 de septiembre de 2021, 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>