

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Concepción
CAUSA ROL : C-2673-2022
CARATULADO : FLORES/SCOTIABANK CHILE S. A.

Concepción, veintidós de enero de dos mil veintiséis.

VISTO

A folio 1, comparece don Roberto Coloma Del Valle, abogado, en representación procesal de doña **BRENDA JULIETA FLORES JARPA**, médico cirujano, domiciliada en Concepción, Sector Collao, calle Tegalda N°55, casa K, Condominio Los Naranjos, deduce demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en subsidio responsabilidad extracontractual, en contra de **BANCO SCOTIABANK**, sociedad anónima bancaria del giro de su denominación, RUT 97.018.000-1, representada para estos efectos por don Alfredo Ormeño Smith, agente de sucursal, todos con domicilio en Concepción, calle Barros Arana N° 345.

En lo principal, relata que su representada es titular de la cuenta corriente bancaria N° 971922079 del Banco Scotiabank, Sucursal Barros Arana, Concepción.

En el mes de agosto de 2019, la Sra. Flores Jarpa recibió un incentivo al retiro por parte de su empleador por una suma cercana a los \$40.000.000, oportunidad en que, por sugerencia de su ejecutiva en el Banco Scotiabank, procedió a la apertura de lo que se denomina una “Cuenta Renta Diaria”, asociada a la cuenta corriente que ya tenía, la que, según los dichos de la referida ejecutiva bancaria, era un producto más seguro para mantener resguardados esos fondos.

Luego, afirma que mantenía los siguientes productos en el banco demandado:

- 1.- Cuenta Corriente N° 971922079 (Producto N° C048); y,
- 2.- Cuenta Renta Diaria N° 975810534 (Producto N° V007).

Señala que, en circunstancias que su representada se encontraba fuera del país específicamente en la ciudad de Montevideo, Uruguay, el 14 de enero de 2020 fue notificada por medio de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Monitoreo de Fraudes del Banco Scotiabank, casilla electrónica monitoreo.fraudes@scotiabank.cl del hecho de registrarse con esa fecha, 6 transferencias desde su cuenta corriente N°971922079, por la suma de \$300.000 cada una, requiriéndosele confirmar si dichas transferencias estaban correctas o no, ante lo cual su representada respondió desconocerlas completamente. Acto seguido,



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: JXFYBRXGXU

procedió a revisar sus productos financieros comprobando que el día anterior, esto es, el 13 de enero de 2020, se realizó una transferencia desde su Cuenta Renta Diaria N° 975810534 por la suma de \$38.000.000 a su Cuenta Corriente N° 971922079, y con esa misma fecha se realizaron una serie de transferencias y pagos desde esta última cuenta con destino desconocido, por un monto total de \$39.471.521.

Indica que se realizaron 6 transferencias realizadas el 14 de enero de 2020, por la suma de \$300.000 cada una, dando la alerta por medio de un correo electrónico, pero nada hayan alertado acerca de las casi 50 operaciones fraudulentas realizadas el día inmediatamente anterior, que constan en la cartola de movimientos. En efecto, no se trata de una sola operación, sino que, de casi 50 operaciones de transferencias o pagos, realizadas todas el 13 de enero de 2020, con pocos minutos de diferencia entre una y otra operación, lo que es completamente anormal y no guarda ninguna correspondencia con la conducta habitual de su representada en el manejo de sus productos financieros. Sin embargo, los sistemas de seguridad del Banco Scotiabank ninguna alerta realizó, y recién vinieron a reaccionar al día siguiente, cuando ya era demasiado tarde y las maniobras fraudulentas estaban completamente consumadas.

Afirma que, hecho el reclamo en el Banco demandado, se activó el seguro contra fraudes que tenía contratado y vigente para casos como éstos, el que determinó la efectividad del fraude informático, pagando la suma de \$2.845.780, que corresponde al monto cubierto por el seguro.

Relata que el Banco Scotiabank se ha negado a restituir la suma \$36.625.741, sin tener respuesta satisfactoria, ya que el Banco Scotiabank, lejos de reconocer su responsabilidad en los hechos descritos, se negó en forma contumaz a restituir los fondos.

Enfatiza que el 14 de mayo de 2020, su representada recibió una comunicación escrita del Banco demandado, firmada por don Alfredo Ormeño Smith, en que luego de señalar que su institución seguía revisando los antecedentes del caso, indica lo siguiente *“Sin perjuicio de lo mencionado, debemos señalar que las transacciones denunciadas necesariamente requirieron su usuario (RUT), clave de ingreso, y, además, su clave Scotiapass o Keypass, antecedentes que son personales e intransferibles, cuya custodia y uso es de exclusiva responsabilidad del cliente”*, desconociendo en consecuencia su responsabilidad como



institución bancaria obligada a resguardar los fondos depositados en ella por su representada.

Esta negativa ilegal y arbitraria del Banco Scotiabank a restituir a su representada los fondos sustraídos fraudulentamente, la obligaron a iniciar acciones judiciales que se concretaron en un recurso de protección de garantías, el cual fue acogido con costas, ordenándose a la entonces recurrida, hoy demandada, “la restitución a la actora de la suma de \$36.625.741”, lo cual fue cumplido por la contraria el 7 de octubre de 2020 cumplió con lo ordenado

De esta manera, es un hecho de la causa que transcurrieron casi 9 meses entre que su representada fue víctima de la sustracción de sus fondos desde su cuenta corriente hasta que el Banco demandado se los restituyó, no voluntariamente, sino que, obligado, tiempo durante el que su representada se vio privada de los fondos de su jubilación y debió acometer una serie de trámites incluyendo una acción judicial

Indica que, tal como reflexionó la Corte de Apelaciones en su oportunidad, estamos, por una parte, frente a una conducta antijurídica del Banco demandado, que infringió disposiciones legales y reglamentarias que estaba obligado a observar y que forman parte de la relación contractual existente con su representada y que se encuentra plasmada en el respectivo contrato de cuenta corriente bancaria celebrado por las partes. Y, por otra, estamos frente a una conducta arbitraria, toda vez que la negativa del banco demandado a restituir los fondos sustraídos desde la cuenta corriente de su mandante, al extremo de obligarla a ejercer acciones legales en su contra, no tenía justificación alguna.

En cuanto a los argumentos de derecho, indica que en la especie se trata de un caso de responsabilidad contractual, toda vez que las partes se encuentran ligadas por un contrato de cuenta corriente bancaria, lo cual es un hecho pacífico. Al respecto cita el artículo 1º del DFL 707 que establece la denominada Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.

Afirma que también pacífico que el banco demandado incumplió sus obligaciones contractuales, toda vez que infringió diversas normas reglamentarias que no pueden sino formar parte integrante de la referida relación contractual. Cita en apoyo los considerandos cuarto y quinto de la sentencia dictada en recurso de protección ya referenciado y los artículos 1545, 1546 y 1556 del Código Civil.

En cuanto al daño cuya indemnización se reclama, solicita que se le indemnice el daño moral sufrido a consecuencia, primero, de los graves



incumplimientos contractuales en que incurrió el banco demandado que hicieron posible que terceros sustrajeran fraudulentamente desde su cuenta corriente la suma de \$\$39.471.521; y, segundo, de la negativa injustificada por parte del banco demandado a restituirle dichos fondos, privándola de ellos por un lapso de prácticamente 9 meses, periodo en que otras cosas, su representada debió solicitar un crédito de consumo por \$3.000.000 al mismo banco, que le fue cursado y un segundo crédito que le fue negado por el banco demandado, todo ello, como dije, mientras mantenía su negativa injustificada a restituirle los fondos.

Describe la angustia, la desesperación que sufrió la Sra. Flores al ver que el esfuerzo de años de trabajo se esfumaron por la negligencia del banco demandado, y como ese daño, se vio agravada por la conducta del banco demandado que le negó por 9 meses la restitución de los fondos, dejándola en una precaria situación económica que la obligó a contratar con el propio banco un crédito de consumo para cubrir sus obligaciones financieras y a solicitar un segundo crédito de consumo que le fue negado por el mismo banco en una conducta completamente reprochable. Agrega que la Sra. Flores debió recurrir a asesoría letrada, se vio involucrada en una serie de trámites completamente desconocidos para ella y debió desembolsar honorarios por los mismos, lo que a todas luces configura un daño moral que debe ser indemnizado y que esta parte estima en una suma no inferior a los \$100.000.000 (cien millones de pesos).

Por tanto, en mérito de lo expuesto, normas legales citadas y demás pertinentes, solicita tener por interpuesta esta demanda civil de indemnización de perjuicios en sede de responsabilidad contractual en contra del denominado BANCO SCOTIABANK, representado para estos efectos por su agente en Concepción don ALFREDO ORMEÑO SMITH, todos ya individualizados, la acoja a trámite y en definitiva le haga lugar condenando a la demandada a pagar a su representada la suma de \$100.000.000 por concepto de daño moral sufrido por la demandante a consecuencia directa de los incumplimientos contractuales en que incurrió la demandada, o, en subsidio, a la suma mayor o menos que tribunal determine conforme a derecho y al mérito del proceso, con expresa condena en costas.

En subsidio, demanda indemnización, pero por responsabilidad extracontractual, bajo los mismos hechos ya relatados anteriormente y que se dan por reproducidos.



En cuanto al derecho, cita el artículo 2314 del Código Civil, señalando que en la especie se cumplen todos los requisitos de esta clase de responsabilidad. Cita además nuevamente los considerandos cuarto y quinto del recurso de protección ya referenciado en la acción anterior.

En cuanto al daño reitera los argumentos señalados anteriormente bajo el mismo tópico y afirma que estima en una suma no inferior a los \$100.000.000.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, normas legales citadas y demás pertinentes, solicita al tribunal en subsidio de lo principal, tener por interpuesta esta demanda civil de indemnización de perjuicios en sede de responsabilidad extracontractual en contra del denominado Banco Scotiabank, representado para estos efectos por su agente en Concepción don Alfredo Ormeño Smith, todos ya individualizados, la acoja a trámite y en definitiva le haga lugar condenando a la demandada a pagar a mi representada la suma de \$100.000.000 (cien millones de pesos) por concepto de daño moral sufrido por la demandante a consecuencia directa de los hechos ilícitos cometidos por el banco demandado, o, en subsidio, a la suma mayor o menos que tribunal, determine conforme a derecho y al mérito del proceso, con expresa condena en costas.

A folio 23, comparece ENRIQUE TAPIA RIVERA, abogado, por su representada, SCOTIABANK CHILE S.A contestado la demanda principal y subsidiaria de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, solicitando el rechazo de ambas, con costas.

En cuanto a la demanda por responsabilidad contractual, en primer lugar, resume los hechos expuestos en la demanda.

Luego, en cuanto a su relato de los sucesos, afirma que la demandante fue siempre atendida acorde a su carácter de cliente, en forma oportuna, dándosele cuenta de los hechos y las razones que fundamentaron las decisiones de Scotiabank.

En lo que a las medidas de seguridad respecta, la denunciante señala que su representada ha infringido su deber de seguridad respecto de las operaciones que fueron desconocidas, lo que no es efectivo, afirman que estas se encuentran en constante mejoras.

En la especie, recibido el reclamo de la recurrente, afirma que su parte efectuó la investigación del caso, determinando que todas las transacciones objetadas fueron realizadas utilizando las claves personales e intransferibles de la actora.



Señala que las operaciones se realizaron a través del sitio web privado de la señora Flores en el Banco, al cual se accede a través de la página web <https://www.scotiabankchile.cl>, ingresando en la sección de acceso al sitio privado, el RUR de la actora y su clave personal y exclusiva, que es de su responsabilidad administrar y resguardar.

Afirma que, según el informe elaborado por la gerencia de seguridad del Banco, no existió vulneración a los sistemas de seguridad de la institución y la actora se identificó correctamente como tal frente al Banco, de cara a las transacciones objetadas. En efecto, todas las operaciones fueron realizadas ingresándose los datos y claves privadas y confidenciales del cliente, cuya custodia es su responsabilidad y que son indispensables para poder operar y administrar los productos y servicios financieros proveídos por el Banco a sus clientes en forma remota, a través de su sitio web o aplicación para dispositivos móviles.

Primeramente, a su parte no le consta que la actora haya sido efectivamente víctima de un fraude, por lo que ella deberá acreditar íntegramente lo anterior y declararlo así el tribunal pertinente, en un procedimiento de lato conocimiento, sin que pueda tenerse lo resuelto por la Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción al fallar el recurso de protección deducido por la actora, como prueba fehaciente de comisión de un delito penal. Tampoco es posible dar por acreditado en un procedimiento cautelar y urgente como el del recurso de protección una vulneración a los sistemas informáticos del Banco, lo que ciertamente requiere de prueba forense especializada en redes y sistemas computacionales.

Afirma que la I. Corte de Apelaciones de Concepción no tuvo por acreditado la comisión del supuesto fraude. Aun cuando acogió la acción de protección de la actora. Al respecto cita el considerando quinto de dicha causa, destacando que fue calificada de una operación “potencialmente fraudulenta”.

Indica que le consta es que no existió una vulneración de sus sistemas y que la recurrente se identificó digitalmente, utilizando sus claves de seguridad, para realizar las transacciones objetadas.

Enfatiza que incluso podríamos estar frente a un caso de auto-fraude, o de un uso indebido de claves por terceros cercanos a la actora, de estafa o de fraude informático fraguado por terceros, etc. Con la descripción de hechos realizada por la actora, es imposible determinar qué fue lo que sucedió.



Relata que análisis realizado por el Banco, el cual se da por producido, concluyendo conforme a este que no existió una vulneración de los sistemas del banco. Las operaciones fueron realizadas ingresando la información privada del cliente y las claves, que sólo deben ser conocidas por este último.

Indica que el Banco no tiene cómo saber si es que las transacciones fueron efectuadas por la propia cliente de autos; o por un tercero, quien engañándola obtuvo sus claves y la suplantó digitalmente.

Afirma que, pese a las numerosas y permanentes campañas que se hacen a través de los medios de comunicación, aún hay clientes que no son conscientes de las perniciosas consecuencias que puede tener el no tener un buen antivirus o antispyware instalado en su computador o teléfono; o el riesgo que implica ingresar a una página web a través de un buscador web y no digitando directamente la página del Banco, o el descargar música y películas desde sitios web de dudosa reputación; abrir correos electrónicos de remitentes desconocidos, y abrir los links contenidos en ellos, etc. Todas estas conductas, tan habituales hoy en día, significan una exposición a que terceros puedan instalar un software malicioso en sus dispositivos electrónicos (ya sea teléfono, tablet o computador) y capturen sus claves, permitiéndoles así tomar control de sus productos bancarios y realizar operaciones como si fuesen los clientes.

Recuerda que el contrato celebrado entre la actora y el banco señala como una responsabilidad del cliente el tomar medidas especiales de resguardo para proteger sus tarjetas, documentos bancarios y transferencias por internet, especialmente respecto a sus claves o números secretos que son de su exclusiva responsabilidad, personales e intransferibles.

Concluye que a su parte sólo le consta que no existió vulneración a sus sistemas de seguridad y que la actora o alguien a su nombre, se acreditó como titular de sus productos y servicios, utilizando sus claves o credenciales de seguridad. Agrega que además que las hipótesis posibles son las siguientes: las transacciones fueron realizadas por la propia cliente, quien hoy pretendería obtener un beneficio indebido de ello; las transacciones fueron realizadas por alguien cercano que tenía acceso a las claves de la cliente y no se lo comunicó; o efectivamente existió un fraude, pero este sólo pudo ocurrir porque terceros vulneraron los sistemas de seguridad de la cliente, no del Banco, suplantando así su identidad digital.



En cuanto a las medidas adoptadas por el Banco, afirma que permanentemente informa a sus clientes sobre los distintos mecanismos usados actualmente por los delincuentes y los resguardos que estos deben tomar, existiendo extensas campañas publicitarias en diarios, redes sociales, televisión, radio e internet.

Además, en la página web del Banco existen una serie de medidas de seguridad que el Banco recomienda a sus clientes. Pero, además, el Banco pone a disposición de sus clientes la instalación de determinadas aplicaciones para hacer más seguros sus dispositivos.

Enfatiza que la custodia de las claves y datos personales es, como se explicará más adelante, una obligación contractual de los clientes, de acuerdo a lo dispuesto en el contrato de productos bancarios que celebran con el Banco.

Agrega que no son sólo los Bancos e Instituciones Financieras quienes informan al público. También una serie de instituciones no gubernamentales, como la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF); e instituciones gubernamentales como el SERNAC y la CMF se han encargado de informar sobre esto al público.

Concluye que se entiende que la seguridad no es una obligación únicamente de los Bancos, sino también de los clientes.

En cuanto al uso de credenciales y claves secretas, para poder realizar una compra o un pago en comercio electrónico con una tarjeta de crédito, o para efectuar transferencias electrónicas de fondos, se exige la identificación del cliente y titular para poder realizar la operación, identificación que se logra a través del ingreso de las credenciales personales y privadas del cliente.

Afirma que en las operaciones que dan origen a estos autos, se verificaron los ingresos de todas las credenciales de la cliente. Dado los patrones de fraude que se pudieron verificar ex-post, se pudo concluir que fue el cliente quien perdió o mal utilizó sus credenciales presumiblemente a través de malware instalado en alguno de sus dispositivos electrónicos.

Por otro lado, afirma que no se configuran los requisitos para configurar la responsabilidad contractual, debido a la ausencia de un hecho imputable a Scotiabank.

Detalla que se ha señalado los sistemas de seguridad del sitio web del Banco habrían sido vulnerados, pero ello no es más que una acusación infundada, sin que exista antecedente alguno que permita sostener aquello.



Los sistemas informáticos del Banco no han sido vulnerados, ya que consta que las operaciones fueron realizadas a través de los métodos usuales y autorizadas con la información confidencial de la cliente.

Detalla que el razonamiento expuesto por la contraria en su libelo, no es más que la imposición sobre el Banco de una especie de responsabilidad objetiva, que no está establecida en norma alguna.

En la especie no se cumple con el requisito básico para configurar la responsabilidad del Banco, toda vez que no existe incumplimiento contractual imputable a su dolo o negligencia que haya ocasionado los daños que plantea la actora

Se señala que los sistemas de seguridad de los sistemas informáticos del Banco habrían sido vulnerados, pero no existe antecedente alguno que permita sostener aquello, ya que las claves y datos necesarios para efectuar las operaciones reclamadas por la actora, son conocidas y custodiadas de manera exclusiva por los propios clientes, por lo que su extravío, mal uso o entrega involuntaria son de su responsabilidad, no pudiendo imputarse al Banco los perjuicios que se deriven de ello.

De manera que, si se encuentra asentado que la demandante fue víctima de este tipo de estafas, fruto de su propia negligencia, no se ve por qué el Banco habría de soportar los perjuicios que se derivaron de aquello.

Afirma que, en la práctica, dejar sin efecto toda la normativa establecida en la Ley 20.009, que permite a los bancos demandar a sus clientes que han desconocido transacciones, cuando han obrado con dolo o culpa grave, ya que, según la tesis de la actora, el Banco es, a todo evento, el único obligado a asumir las pérdidas provenientes de fraudes bancarios, lo cual se opone al texto expreso de la citada ley.

En cuanto al daño moral reclamado, señala como primera cuestión, debe recordarse que la indemnización de perjuicios no puede ser fuente de lucro sino sólo reparadora, por lo que no se le debe conceder a la demandante la suma demandada, ni alguna que se le aproxime. Cita doctrina al respecto que se da por reproducida.

De esta manera, aparece especialmente injusto y osado en extremo el planteamiento de la actora de requerir a mi representada una indemnización por daño moral ascendente a una suma total de \$100.000.000, suma absolutamente exorbitante y desproporcionada.

Agrega que, por lo demás, el Banco, por orden de la Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción, finalmente restituyó íntegramente los montos



reclamados por la demandante, por lo que su patrimonio no se ha visto afectado.

Finalmente, es necesario hacer presente que las consideraciones a las facultades económicas del autor o de la víctima, a la culpabilidad del autor o la gravedad del hecho punible, son inadmisibles en nuestro sistema para determinar el quantum indemnizatorio, en que el daño inferido o sufrido es la única medida de la indemnización.

Señala que es un principio básico reconocido por nuestra legislación que la reparación del daño ha de ser proporcionada, justa y precisa, y que la indemnización de perjuicios tiene un fin exclusivamente resarcitorio, en cuanto sólo busca reparar el daño efectivamente causado, el que debe ser acreditado por los medios probatorios que franquea la ley.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se rechace en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual interpuesta contra mi representada por doña Brenda Flores Jarpa, con expresa condenación en costas; en subsidio de lo anterior y en el evento de desecharse todas las excepciones y defensas interpuestas, y se establezca la existencia de responsabilidad de mi representada, solicito que la indemnización pedida se reduzca y modere al mínimo que tribunal prudencialmente pudiera establecer, y que, en cualquier caso, se condene en costas a la parte demandante o se exima del pago de las mismas a su parte, lo anterior de acuerdo con el mérito de los antecedentes expuestos en esta presentación.

En el primer otrosí, en lo que, respecto a la demanda por responsabilidad extracontractual, afirma que esta acción exige la comisión de un hecho ilícito imputable por parte del demandado, por lo que opone a esta demanda los mismos argumentos señalados de lo principal de este escrito, los cuales, por razones de economía procesal, doy por expresamente reproducidos

Agrega que su parte niega la procedencia de la presente demanda subsidiaria, por faltar el requisito basal de haberse cometido por el Banco un hecho ilícito imputable a su culpa o dolo, de acuerdo con lo explicado en los acápites que se dan por reproducidos en el párrafo anterior.

De este modo, niegan y controvierten lo afirmado por la contraria en el sentido de que *“Es un hecho pacífico que el banco demandado incurrió en un hecho ilícito, desde que obró negligentemente e infringió diversas normas reglamentarias que regulan el mercado financiero”*, lo cual no es



efectivo, no ha sido acreditado por medio probatorio alguno en sede judicial.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se rechace en todas sus partes la demanda subsidiaria de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual interpuesta en contra de su representada por doña Brenda Flores Jarpa, con expresa condenación en costas; en subsidio de lo anterior y en el evento de desecharse todas las excepciones y defensas interpuestas, y se establezca la existencia de responsabilidad extracontractual de mi representada, solicito que la indemnización pedida se reduzca y modere al mínimo que tribunal prudencialmente pudiera establecer, y que, en cualquier caso, se condene en costas a la parte demandante o se exima del pago de las mismas a su parte, lo anterior de acuerdo con el mérito de los antecedentes expuestos en esta presentación.

A folio 26, se tuvo por evacuado el trámite de la réplica.

A folio 28, se tuvo por evacuado el trámite de la duplica

A folio 41, se recibió la causa a prueba.

A folio 52, se acogió parcialmente recurso de reposición en contra del auto de prueba.

A folio 77, se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°.- Que, conforme a lo consignado en lo expositivo precedente, don Roberto Coloma Del Valle, abogado en representación procesal de doña BRENDA JULIETA FLORES JARPA, deduce demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en subsidio responsabilidad extracontractual, en contra de BANCO SCOTIABANK, representada para estos efectos por don Alfredo Ormeño Smith, solicitando se le indemnice la suma de \$100.000.000 por concepto de daño moral sufrido por la demandante a consecuencia directa de los hechos ilícitos cometidos por el banco demandado, o, en subsidio, a la suma mayor o menos que tribunal, determine conforme a derecho y al mérito del proceso, con expresa condena en costas.

2°.- Que, el demandado contestó las demandas en la etapa procesal correspondiente, solicitando su rechazo, con costas, según los argumentos anteriormente ya expuestos.

3°.- Que, con el objeto de acreditar los hechos en que se funda su demanda, el actor rindió la siguiente prueba:

DOCUMENTAL:

A folio 56:



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: JXFYBRXGCXU

a.- Informe de Atención Psicológica elaborado por la Psicóloga doña Bernardita González Zuloaga de 7 de julio de 2025.

A folio 58:

a.- Certificado emitido por la Psicóloga doña Bernardita González Zuloaga con fecha 13 de octubre de 2020, que da cuenta de la afectación emocional y familiar

A folio 66:

a.- Contrato Único de Cliente Persona Natural, de fecha 22 de noviembre de 2012;

b.- Formulario de Denuncio Siniestro de Fraude, que corresponde al denuncia por el fraude sufrido por la demandante por un monto de \$39.471.521 por transacciones fraudulentas realizadas desde su cuenta corriente en el Banco Scotiabank;

c.- Estado de Cuenta correspondiente a la cuenta corriente de la demandante en el Banco Scotiabank en que figuran con fecha 13 de enero de 2020 las transacciones fraudulentas realizadas en su cuenta corriente;

d.- Copia de correo electrónico de 14 de enero de 2020 dirigido desde la Unidad de Monitoreo de fraudes del Banco Scotiabank a la demandante en que le informa la existencia de 6 transacciones;

e.- Carta dirigida de 14 de mayo de 2020 por el entonces Gerente de la Sucursal Concepción del Banco Scotiabank don Alfredo Ormeño Smith;

f.- Informe Caso N° 1756642 de fecha 24 de junio de 2020 del Banco Scotiabank correspondiente al caso denunciado por la demandante, en que consignan las conclusiones del mismo;

g.- Copia de correo electrónico de fecha 14 de julio de 2020, enviado por la Analista del Banco Scotiabank doña Joanna Mardones Pinares a la demandante.

A folio 67:

a.- Copia de Recurso de Protección Rol 10.633-2020 del ingreso de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción, interpuesto por la demandante en contra del banco demandado con fecha 28 de mayo de 2020.

b.- Copia del Informe evacuado por la Comisión Para el Mercado Financiero (CMF) de 22 de junio de 2020, conforme a lo ordenado por la I. Corte de Apelaciones de Concepción.

c.- Informe evacuado por el Banco Scotiabank en el marco de la tramitación del recurso de protección ya aludido;



d.- Informe evacuado por la Compañía de Seguros BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A., con fecha 1 de septiembre de 2020.

e.- Sentencia pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción con fecha 22 de septiembre de 2020.

f.- Certificación que rola en folio 46 del recurso de protección Rol 10.633-2020 que acredita que la sentencia acompañada bajo el N°5 anterior, quedó firme y ejecutoriada.

g.- Copia de escrito presentado por el apoderado del banco demandado en el recurso de protección de fecha 9 de octubre de 2020, en que informa a la I. Corte haber cumplido con la sentencia que ordenó la restitución de los fondos.

A folio 68:

a.- Copia integra de expediente sobre Recurso de Protección Rol 10.633-2020 del ingreso de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción, interpuesto por la demandante en contra del banco demandado, extraído del Ebook de la plataforma digital de la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial.

A folio 69:

a.- Copia de Cartola de la cuenta corriente de la demandante doña Brenda Flores, emitida con fecha 28 de febrero de 2020.

b.- Copia de Cartola de la cuenta corriente de la demandante doña Brenda Flores, emitida con fecha 31 de julio de 2020.

c.- Copia de cadena de correos de fecha 20 al 28 de julio del año 2020, entre la demandante doña Brenda Flores, casilla electrónica brendaj.flores@gmail.com, y su ejecutivo en el banco demandado don Otto Schulten K, casilla otto.schulten@scotiabank.cl

A folio 74:

a.- Oficio que remite el Recurso de Protección N°10.633-2020 del Ingreso de la I. Corte de Apelaciones solicitado por la parte demandante en el primer otrosí de escrito de folio 68.

TESTIMONIAL:

A folio 63, consistente en las declaraciones de doña Ana María Bolemey Riquelme y Sinfrosa Bernardita González Zuloaga quienes debidamente juramentados y legalmente examinados, depusieron al tenor de los puntos de prueba.

La primera testigo (Ana María Bolemey Riquelme) respecto del punto de prueba número cinco, informa que el estado anímico y el shock que le provocó a la Dra. Brenda Flores ver que su cuenta corriente y las tarjetas de



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: JXFYBRXGCXU

crédito, y cuenta de ahorro, tiene entendido, habían sido defraudadas, habían sido retirados los fondos. Ella estaba de vacaciones y le llamo para contarme eso, ella la tuvo que acompañar en varias oportunidades a consultas médicas, ella estaba bien llorosa, muy angustiada, estaba muy delgada, no estaba nada de bien. Afirma que ella la acompañó en más de una oportunidad al Banco a ver alguna forma de ayudarla y hasta donde tiene entendido, no fue muy oportuna la ayuda.

Repreguntada para que diga la testigo si sabe con qué banco se produjo el conflicto a que hizo referencia en su declaración; responde que con el Scotiabank.

Repreguntada para que diga la testigo si recuerda la época o el año en que este problema se produjo; responde que fue a mediados de enero del 2020. Estaban empezando la pandemia.

Repreguntada para que diga la testigo si sabe si a consecuencia de los hechos relatados la demandante debió iniciar acciones judiciales en contra del banco; responde que sabe que lo hizo, pero no tiene la constancia, ella no la acompañó en ese tramite.

Repreguntada para que diga la testigo si sabe si la demandante debió someterse a algún tratamiento médico a consecuencia de los hechos que ha relatado; responde que sí, estuvo en tratamiento con medicamentos y terapia psicológica.

Repreguntada para que diga la testigo si sabe cuánto tiempo duro este tratamiento aproximadamente; responde que por lo menos unos 6 a 8 meses.

Repreguntada para que aclare la testigo en qué circunstancias conoce a la demandante, hace cuanto tiempo la conoce y si tiene un contacto diario con ella; responde que ella llegó de Angol hace más de 20 años y ella trabajo en una consulta médica cardiológica donde la demandante llegó a trabajar con ellos; su marido, Iván Seguel, es el cardiólogo a cargo del centro médico.

Contrainterrogada para que diga la testigo como le constan los hechos sobre los que acaba de declarar; responde que la ve trabajando todos los días; trabajan juntas, ella va a la consulta todos los días, y la ven, no solo ella, sino que el resto de personal también.

Contrainterrogada para que diga la testigo si el malestar de la Sra. Flores se pudo haber producido como consecuencia de otro hecho; responde que no lo cree, ella estaba de vacaciones.



Interrogada la segunda testigo (Sinforosa Bernardita González Zuloaga) al punto de prueba número 5, informa que, de acuerdo con la evaluación e intervención psicológica, la Sra. Brenda estaba en ese momento viviendo un sufrimiento emocional, había un daño emocional, moral incluso, y además eso había repercutido en su salud física porque llegó un momento en que ella necesito medicamentos para poder dormir incluso.

Repreguntada para que diga la testigo a que intervención psicológica se refiere, si sabe que profesional realizó esa intervención, y cuánto tiempo duro; responde que la intervención psicológica la hizo ella; afirma que es psicóloga; y duró alrededor de un año, coincidió con la etapa de COVID, lo que obligó a que la intervención fuera mixta, entre presencial y on line.

Repreguntada para que diga la testigo cual fue el diagnóstico de la Dra. flores al inicio de esta intervención; responde que, al inicio, impresionó como un trastorno ansioso depresivo, un trastorno adaptativo mixto.

Repreguntada para que diga si puede señalar el hecho que gatillo esta afectación de la demandante o la Dra. Flores; responde que a poco andar de la intervención fue relatando el hecho de que luego de recibir los fondos de su jubilación, ella los había depositado en su cuenta, al que hacía años que tenía en Scotiabank, el que le daba plena confianza, se le perdieron los fondos, fueron retirados fraudulentamente, se quedó sin nada, sin su dinero, por lo tanto ella estaba claramente afectada, muy lábil emocionalmente, frágil, con dificultades de sueño y en algún momento presentó, dentro del trastorno del sueño, pesadillas y también en vigilia había flashback, que es como revivir situaciones traumáticas.

Repreguntada para que diga la testigo si conoce el documento que rola a folio 56 y que se le exhibe en este acto y si puede indicar en que consiste; responde que conoce el documento, ella lo elaboró; es un informe de la atención que a lo largo de cerca de un año tuvo la Sra. Brenda con ella como paciente. Reconoce la firma como la de ella.

Repreguntada para que diga la testigo cuál es su experiencia profesional; responde que se tituló en el año 1984, ejerció en salud durante toda su vida profesional en Santiago, en Talcahuano, fundamentalmente en la salud pública; afirma que se especializó en psicología social, luego de jubilarse trabajó en la Universidad de Concepción, tuvo consulta privada durante varios años en Concepción, y hoy esta retirada viviendo en el campo.



4°. – Que, el demandado, acompañó como medios de prueba los siguientes documentos:

A folio 64:

a.– Informe “Caso N° 1756642 – BRENDA JULIETA FLORES JARPA”, elaborado por la Gerencia de Servicios Forenses Digitales de Scotiabank Chile.

b.– Capturas de pantalla de avisos dados por instituciones bancarias sobre ciberseguridad y cuidado de productos y credenciales.

c.– Documento denominado “Seguridad en la Banca”, elaborado por la Asociación de Bancos.

d.– Contrato Único Cliente Persona Natural de Scotiabank.

e.– Informe Liquidación de Siniestro elaborado por BNP Paribas Cardif, de fecha 25 de febrero de 2020.

f.– Minuta GSFD N° 41–2019, elaborada por la Gerencia de Servicios Forenses Digitales de Scotiabank con fecha 16 octubre de 2019.

9°. – Que el 19 de enero del 2024, a folio 69, se tuvo por recepcionado oficio de la Fiscalía Local de Concepción, carpeta de investigación RUC 1800397372–3, que se solicitó mediante medida de mejor resolver de folio 56, la cual se tuvo por cumplida el 5 de febrero del 2024, a folio 76.

10°. – Que, son hechos de la causa:

a.– Que, es un hecho reconocido que la demandada celebró con el Banco demandado, un contrato de prestación de servicios financieros, que tenía asociado la cuenta corriente N° 971922079 y cuenta renta diaria N° 975810534.

b.– Que, el 13 de enero de 2020, se realizó una transferencia desde su Cuenta Renta Diaria N° 975810534 por la suma de \$38.000.000 a su Cuenta Corriente N° 971922079 y, con esa misma fecha, se realizaron un conjunto de aproximadamente 50 operaciones de transferencias y pagos desde esta última cuenta con destino desconocido, por un monto total de \$39.471.521.

c.– Que la demandante afirma dichas operaciones no fueron autorizadas por ella, que no informó a nadie de sus claves y que existió un fraude.

11°. – Que, el caso de autos se encuentra enmarcado dentro del régimen de responsabilidad contractual, es decir, aquel que nace por el incumplimiento de una de las obligaciones que impone el contrato y que, a causa de ello, se generan perjuicios a la contraparte diligente, quien se



encuentra habilitado para exigir el cumplimiento forzado o resolución del contrato, con la debida indemnización de los daños sufridos.

Nuestro Código Civil recoge tal hipótesis en el artículo 1.489, que consagra la condición resolutoria tácita.

En la especie, habiendo el demandante obtenido la restitución del monto sustraído de su cuenta, solicita la indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$100.000.000 por concepto de daño moral.

12°. – Que, para que proceda el estatuto invocado por el actor, la doctrina y jurisprudencia han establecido como supuestos de la responsabilidad contractual que: a) Que exista una relación contractual; b) Incumplimiento del deudor; c) Imputabilidad del deudor; d) Mora del Deudor; e) Que no concurra una causal de excepción de responsabilidad; y f) Que producto del incumplimiento, se le causen daños al acreedor.

13°. – Que, en cuanto al primer requisito, el demandante acompañó copia de contrato de plan de servicios financieros con Banco Santander Chile (folio 66), en donde se establecen los términos y condiciones de la cuenta corriente bancaria y productos asociados, en el cual aparecen los datos y las rúbricas que permitan individualizar al demandante en su calidad de contratante.

Sumados a ello, la falta de controversia sobre este punto y el tenor de los documentos acompañados a folio 64, 66, 67, 68 y 69 (los reclamos interpuesto en Banco Scotiabank, informe emitido por el mismo Bancos, las cartolas de la cuenta bancaria y el e-book del recurso de protección interpuesta 10633-2020 en la Corte de Apelación de Concepción), permiten establecer la efectividad de que existe una relación contractual entre doña Brenda Julieta Flores Jarpa y Banco Scotiabank, y por consiguiente es corrector concluir que el demandante efectivamente tiene una cuenta corriente en el Banco demandado, en conjunto con diversos productos asociados, particularmente, la cuenta corriente número 971922079 y cuenta renta diaria N° 975810534.

14°.- Que, en cuanto al segundo requisito, conviene mencionar que capítulo III.J.1 titulado “Emisión de Tarjetas de Pago” el número 2.3.6 sobre Normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones, señala que *“El N° 3 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile establece expresamente que Los Emisores deberán disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las Tarjetas que*



emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre medios de pago. Como mínimo, deberán contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las Tarjetas, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de estas, y su bloqueo, según corresponda.

(...)

Lo anterior se enmarca dentro de las responsabilidades que recaen sobre los emisores y operadores de tarjetas de pago, dado que las disposiciones del BCCH también indican claramente que en la medida que se cumplan los procedimientos de autenticación del medio de pago y la verificación de la identidad del tarjetahabiente, definidos en el contrato con las entidades afiliadas, estos no podrán eximirse de la obligación de pago por las ventas que aquéllas realicen, una vez que la transacción ha sido autorizada.”

Tales normas de la Autoridad Financiera deben estimarse como obligaciones del Banco Emisor en sus contratos que contengan productos de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y tarjetas de pago con provisión de fondos, y que en la especie se reclaman como incumplidas, lo que se analizará en el siguiente considerando.

15°. – Que, para establecer si las obligaciones consignadas en el motivo anterior fueron cumplidas o no, se requiere hacer un juicio de imputabilidad al demandado, es decir, si opera un factor de atribución de responsabilidad, ya sea por culpa o dolo.

Así, en lo relativo a la culpa contractual, ella opera, cuando existe una falta de cuidado en el cumplimiento de un contrato.

Sabido es que el Código de Bello, gradúa la culpa en su artículo 44 en culpa grave, culpa leve y culpa levísima. La culpa leve, explica en su inciso tercero y cuarto, *“es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios. (...) Esta especie de culpa se opone a la diligencia o cuidado ordinario o mediano”, “El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”.*



Al mismo tiempo, el artículo 1547 del mismo cuerpo legal dispone que *“El deudor (...) es responsable de la [culpa] leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes”*.

Así, el modelo de conducta lo establece el número 2.3.6 sobre Normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones, que señala que el “El N° 3 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile” dispone expresamente *“que los emisores de tarjetas deben disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de los medios que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre la materia. Asimismo, como requisitos mínimos, prescribe que deben contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas de pago, implementar mecanismos robustos de autenticación y **prevención** de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda”*.

Se destaca dentro del marco de conducta, la labor preventiva con la que deben operar los Bancos, a fin de evitar situaciones de fraudes, estafas, falsificaciones y/o adulteraciones.

Al respecto, uno de los métodos preventivos más utilizados por la banca es el monitoreo de transacciones, en contraste con el historial de operaciones de sus clientes. En ese sentido, la realización de variados pagos y transferencias las cuales en su conjunto ascendían a la suma de \$43.649.576.- a cuentas nuevas, a las que nunca había transferido antes suma alguna, todo durante el mismo día, debió ser analizada con mayor diligencia, y debiendo contactar al cliente a fin de ponerle en conocimiento de tales transacciones, preguntar si era él quien las estaba efectuando y si las autorizaba.

Junto con lo anterior, el monto, la fechas acotadas (13 y 14 de enero del 2020) y repetición sucesiva de las transferencias y de pagos efectuados, igualmente configuran un alerta que debe captar la atención de los sistemas de seguridad bancarios, sobre todo cuando, de la cartola de cuenta corriente acompañado a folio 66, que abarca los movimientos efectuados desde el 2 de enero al 3 de febrero del 2020, se desprende que los movimientos realizados durante el 13 de enero fueron notablemente a



mayores a los realizados durante cualquier otro día de ese mes, no solo en cantidad, sino también en monto.

Esta situación también es confirmada en documento acompañado por ambas partes (a folio 64 y 66) correspondiente a el informe 1756642 de 24 de junio de 2020, mediante el cual se concluye en la investigación realizada por el mismo Banco Scotiabank que: “1) *La transaccionalidad en los productos del cliente no es habitual, determinando que existe patrón de fraude;* 2) *El origen de las transacciones corresponde a 02 direcciones IP no habituales del cliente.* 3) *Se evidencia multisesión de IP a nivel de sistema, en la fecha y hora de las transacciones que objeta el cliente. (...)*”

Asimismo, en su oportunidad la Compañía Aseguradora (según documento de folio 64), consideró también que los hechos denunciados cumplían los requisitos necesarios para hacer procedente una indemnización según la cobertura contemplada en la póliza suscrita por la recurrente, pagándole la correspondiente indemnización, con el tope previsto en la póliza.

Por último, respecto de estos hechos, la Corte de Apelaciones de Concepción afirmó en Rol N° 10633-2020 que “*la conducta imputable al recurrido puede considerarse antijurídica porque incumplió las instrucciones emanadas de la Comisión para el Mercado Financiero y es, asimismo, arbitraria al negarse a restituir los fondos que le fueron desviados de la esfera de resguardo del propio banco, sin una causa que justifique su negativa*”

16°. – Que, contrastando el estándar de conducta, se advierte que las operaciones cuestionadas se realizaron, en un número y en un lapso de tiempo que hace insoslayable detenerse a observar las transacciones realizadas, lo que permite descartar que los hechos se han debido única e inequívocamente a una actividad del demandante.

Dicha reflexión es concordante con la que ha realizado la jurisprudencia, las cuales han afirmado que la transacción aparentemente como efectuada por el titular, no permite *per se* liberar a la institución bancaria que cursa la operación de actuar con la debida diligencia, responsable y cuidadosamente, máxime si se tiene en consideración que este *modus operandi* corresponde precisamente a una de las formas de las formas básicas de fraudes bancarios, a lo que corresponde agregar que el monto



defraudado excede en mucho las transacciones habituales efectuadas por el reclamante, siendo inusual en relación a su historial bancario, lo que debió llamar de inmediato la atención del Banco (en ese sentido, considerando quinto de causa rol N°33.461-2019 Corte de Apelaciones de Santiago).

Además, las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa. Sobre la institución bancaria recae la obligación de vigilancia y el análisis de la correlación de eventos y seguridad de las operaciones, por lo que, haciendo una vista general de las operaciones reclamadas por el demandante, se otorga verosimilitud a la hipótesis de intervención de terceros, ya sea a título de clonación, falsificación o adulteración de los sistemas de seguridad del Banco demandado.

17°. – Que, en lo relativo al cuarto requisito, es menester señalar que la mora, es el retardo culpable en el cumplimiento de la obligación más allá de la interpelación del acreedor. Son requisitos de la mora: a) Que el deudor retarde el cumplimiento de la obligación; b) Que el retardo, le sea imputable con dolo o culpa; c) La interpelación del acreedor; y d) Que el acreedor haya cumplido su obligación.

Así, ha quedado asentado que el Banco demandado infringió con culpa sus obligaciones de vigilancia y seguridad, soportando el demandante el costo de las transacciones fraudulentas en su patrimonio.

Finalmente, el demandante ha cumplido con todas sus obligaciones, informando al Banco demandado que tuvo conocimiento de las transacciones fraudulentas (mediante la competición del “*Formulario de denuncia siniestro de fraude*”) y por correo electrónico (ambas acompañadas a folio 66), por lo que se tendrá por cumplidas sus obligaciones contractuales.

Asimismo, las alegaciones efectuadas por el Banco demandado respecto a su responsabilidad de la demandada en hechos señalados serán rechazadas debido a que no han sido acreditadas por ningún medio de prueba, sobre todo considerando que sobre la demandada pesaba el deber establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

18°. – Que, en cuanto al quinto requisito, el demandado no ha alegado ninguna causal de excepción de responsabilidad, por lo que se estimará que ninguna de ellas ha operado en la especie.



19°. – Que, respecto del último requisito, esto es el daño y su nexo causal, es corrector afirmar que para que tenga lugar la reparación, debe haberse producido un perjuicio y que ese perjuicio haya tenido como causa el incumplimiento contractual.

Recordemos que el actor demanda solo daño moral, debido que los montos defraudados fueron devueltos una vez interpuesto acciones en contra del demandado.

20°. – Que, el daño moral procura otorgar a la víctima una satisfacción o auxilio que le permita mitigar o morigerar el daño, hacerlo más soportable, mediante una cantidad de dinero u otro medio, que en su monto o valor sea compatible con esa finalidad satisfactiva.

Luego, las consecuencias del actuar del demandado en la integridad psíquica de la víctima que han sido acreditadas mediante las declaraciones de los testigos de folio 63, quienes son contestes en afirmar que producto del actuar negligente del banco, la demandante pasó por periodos de estrés, angustia, aflicción y falta de ánimo; y a través del informe psicológico (folio 56) reconocido por el tercero que lo emitió, el cual refiere al cuadro de estrés originado en el fraude de sus fondos bancarios, agregando que ha experimentado producto de ello, un trastorno adaptativo mixto y necesidad de usar fármacos inductores del sueño.

Conforme a lo anterior y habiéndosele además otorgado al sentenciador por la jurisprudencia cierta latitud para determinar el cuántum de la indemnización, la que en el caso sub lite, se establecerá en la suma de \$15.000.000, atendiendo a criterios de moderación y prudencia, y considerando la naturaleza y magnitud del daño acreditado, teniendo para ello presente el incumplimiento contractual latamente referido.

21°. – Que, asimismo, los hechos expuestos producto incumplimiento del Banco demandado son la causa directa, necesaria y determinante del daño, situación que queda acreditada debido el daño moral se sustenta en el estrés y angustia vivida con motivo del mismo, situación que se argumentado en el considerando anterior.

22°. – Que, en lo atinente a reajustes, para los efectos de concretar el principio de la integridad de la reparación del daño, las sumas que se condena pagar al demandado por concepto de indemnización por daño moral se reajustarán en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a esta sentencia y el correspondiente mes anterior a aquél en que se efectúe el pago. Sobre el



capital así reajustado, se computarán intereses corrientes para operaciones reajustables, desde que la sentencia quede ejecutoriada y hasta la fecha en que se produzca el pago efectivo.

23°. – Que, el demandado fue completamente vencido, por lo que será condenado en costas.

24°. – Que, el resto de la prueba rendida en nada altera lo razonado y fue enumerado para el cumplimiento de requisitos legales.

Por estas consideraciones y según lo dispuesto en los artículos 44, 1489, 1545, 1546, 1551, 1552, 1557, 1559, 1698, 1702, 1712, 1901 y siguientes del Código Civil; 144, 160, 170, 318, 342, 346, 384, 399, 426, 428 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

I.– Que, **SE ACOGE**, la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en lo principal de folio 1, en consecuencia, se condena al demandado BANCO SCOTIABANK, a pagar a doña BRENDA JULIETA FLORES JARPA, la suma de \$15.000.000 a título de daño moral, con los reajustes e intereses señalados en el motivo vigésimo segundo de esta sentencia.

II.– Que, se condena en costas, al demandado.

Regístrese, anótese, notifíquese.

Rol 2673–2022

Dictada por Adolfo Ignacio Depolo Cabrera, Juez Titular del Segundo Juzgado Civil de Concepción.

Con esta fecha se dio cumplimiento a lo señalado en el artículo 162 del Código de Procedimiento Civil. Concepción 22 de enero de 2026.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: JXFYBRXGCXU