

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 26° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-12913-2018  
CARATULADO : CASTRO/SCOTIABANK CHILE S.A

Santiago, seis de Marzo de dos mil veinte

VISTOS.

Con fecha 30 de abril de 2018, doña Catherine Cáceres Rebolledo, abogada, en representación judicial de naturaleza convencional de doña MARÍA FERNANDA CASTRO PASTORINI, técnico jurídico, ambas domiciliadas para estos efectos en calle Club Hípico N° 1528, departamento 203, comuna Santiago, deduce demanda en juicio ordinario de cumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios, en contra de BANCO SCOTIABANK CHILE, del giro de su denominación, representada legalmente por don Francisco Javier Sardón de Taboada, ignora profesión, ambos domiciliados para estos efectos es calle Morandé N° 226, comuna de Santiago, fundada en que el 20 de abril del año 2016, su representada concurrió a la sucursal de Banco Scotiabank Chile ubicada en la ciudad de concepción, calle Barros Arana N° 345, para solicitar un crédito de consumo por la suma de \$6.000.000.-, pero el banco para acceder a dicha solicitud, le impuso la obligación de suscribir otros servicios y productos -cuenta corriente, línea de crédito, Seguro Desgravamen para la línea de crédito, Tarjetas de créditos: Visa y Mastercard; y tarjeta de débito-, aunque les hizo presente que no necesitaba tales productos, porque tiene otras cuentas corrientes en Banco Estado y Santander, pero debido a que tenía la necesidad del crédito de consumo no le quedó más alternativa que acceder a los requerimientos del banco. Señala, que el 16 de septiembre de 2016, recibió un llamado de parte de una trabajadora del Banco Scotiabank informando que existían cuentas impagas correspondientes a las tarjetas de créditos Mastercard terminada N° 5188501101219566 y Visa N° 4966721000606991, lo que a ella le pareció muy extraño, ya que nunca activó dichas tarjetas, porque desde un principio el motivo por el cual suscribe dicho contrato fue con la única finalidad de que dicho banco hiciera entrega de un crédito de consumo. Agrega, que el mismo día se dirigió a la sucursal



del banco ubicada en calle Barros Arana N° 345, Concepción, para presentar un reclamo por clonación de tarjetas y obtener mayor información sobre las sumas supuestamente adeudadas (\$427.925.- y \$332.749.- respectivamente), y lugares en que efectuaron dichos retiros. Que ese mismo día, una funcionaria del banco informa a su representada que se realizará un peritaje al respecto, pero sin perjuicio de aquello, le dejó claro que el banco no se hace responsable de clonaciones por no haber contratado el seguro contra fraude. Añade, que en paralelo a la presentación del reclamo ante el banco demandado -16 de septiembre de 2016- se dirigió a la 5° Comisaría de Yumbel, ciudad en la que en ese momento trabajaba, para formular una denuncia por Estafa y otras defraudaciones, explicando los hechos informados por el Banco Scotiabank. Manifiesta, que el 18 de octubre de 2016, concurrió al Banco a formular otro reclamo, ya que este último le informó que en el reclamo anterior no estaba incluida una de las tarjetas de crédito, de las cuales se realizaron dicho retiros de dinero, se suma este hecho a la falta de diligencia del Banco demandado. Que el mismo día 18 recibió vía correo electrónico el resultado del peritaje, en el cual señalaba "Que las transacciones no presentaban ninguna irregularidad en su ejecución", lo que cree que es una burla de parte de dicho banco, ya que, claramente ese no es el punto cuestión, pues si no se hubiesen realizado dichas transacciones, no figuraría con deuda en dichas tarjetas, lo que realmente debía dilucidar dicho peritaje es que estas tarjetas nunca se activaron, y consecuentemente y como es evidente menos podrían haberse realizado transacciones o retiros de dineros. Expone, que no obstante haber realizado la denuncia ante la 5° Comisaría de Yumbel, su representada se dirigió al Servicio Nacional del Consumidor "Sernac", para obtener orientación o en su caso ayuda para aclarar tales hechos, formuló un reclamo el 3 de noviembre de 2016, el cual dio origen a causa seguida ante el Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, Rol N° 1194-2017, caratulada "Servicio Nacional del Consumidor contra Banco Scotiabank", la que actualmente está para fallo. Que ambos reclamos, el presentado ante la 5° comisaría de Yumbel, que hoy en día está en etapa de investigación seguido por la Fiscalía de Yumbel y el de competencia del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, están pendiente su resolución. Expresa, que en el análisis de la documentación se percató que alguno de los giros de dinero realizados -tarjeta Mastercard- tenían diferencias de un minuto y en distintos cajeros automáticos, también que se efectuaron en cajeros automáticos ubicados en las ciudades de Concepción, Talcahuano, San Rafael y en San Francisco de Mostazal en circunstancias que se encontraba trabajando en ese tiempo en la



comuna Yumbel. Queda en evidencia que su representada no realizó dichos giros, porque además en ese momento ella tenía dinero en su cuenta corriente, no resulta lógico que una persona realice avances en tarjetas de créditos, las que generan interés si cuenta con dinero en su cuenta corriente. Asimismo, que a través de las supuestas tarjetas de crédito se efectuaron pagos a la empresa Uber, por traslados realizados en el extranjero, lo curioso es que el banco demandado no agregó dichos montos a cargo de estas tarjetas. Y su representada se encontraba en Chile, trabajando en la comuna de Yumbel. Este es uno de los hechos que da fe, que la seguridad de dicho banco es precaria e insuficiente, al respecto cabe preguntarse por qué la demandada finalmente no incorporó estos traslados a los cobros de las tarjetas de créditos. Que en la época en que se produjeron los hechos su representada estaba en proceso de postulación a un cargo dentro de la misma institución a la que pertenecía- Carabineros de Chile- Institución estricta en cuanto a su ingreso y permanencia, por lo que, si ella no cubría la deuda y eventualmente cayese en insolvencia afectaría su buen nombre, podría haber perdido su opción al cargo al cual postulaba y es más hasta ser sujeta a medidas disciplinarias, si ésta incurre en deudas superiores a su capacidad económica, tal como lo establece el Reglamento de Carabineros de Chile, el que señala en forma expresa en su Título V, el que establece la clasificación de las faltas, artículo 22, letra f): “Contraer habitualmente deudas y en especial si éstas son superiores a la capacidad económica del individuo, de modo que den margen a frecuentes y justificados reclamos”. El que considera que se encuadra dentro del daño extrapatrimonial, ya que se afectó su honor, su buen nombre dentro de la institución de la cual forma parte en la actualidad. Afirma, por lo anterior, que su representada fue víctima de una situación ajena a su voluntad, lo que le ha traído como consecuencia la frustración, la rabia, la tristeza, dolor y la incertidumbre de cómo podría seguir con este nivel de endeudamiento y que dicho banco evadiera su responsabilidad aludiendo a que no tendría ninguna solución debido a que no contrató un seguro de fraude; ante el temor de perder su trabajo y la opción a este nuevo empleo tuvo que recurrir a otra institución para endeudarse -para cubrir la deuda generada por los retiros de dineros por terceros a las cuentas de créditos de la demandante- lo que la tiene desde esa fecha con altos niveles de estrés, sin poder dormir tranquila, con episodios de llanto sin motivo aparente, dolores de estómago y cabeza, desmotivada totalmente, muchas veces sin tener ánimo para trabajar, lo que la obligó a pedir ayuda a un especialista -psiquiatra- lo que además también le implica desembolsar \$50.000.- por cada sesión mensual. Que el diagnóstico



emitido por éste especialista es “trastorno adaptivo con ánimo mixto ansioso depresivo crónico”, el que se originó por los acontecimientos señalados, enfermedad con la que debe lidiar en la actualidad. Agrega, que el perjuicio patrimonial suma y sigue, ya que desde que se produjeron los hechos relatados anteriormente, se bloquearon dichas tarjetas de créditos, y que debe pagar por mantención de dichas tarjetas -que nunca ha utilizado- una comisión de aproximadamente \$26.000.- mensuales.

En cuanto al derecho, cita lo dispuesto en los artículos 3, 7, 6 y 16 de la Ley 19.496 y 1545, 1546, 1547, 1548, 1551, 1556, 2314 y 2329 del Código Civil, jurisprudencia y doctrina al efecto.

En la conclusión, previas citas legales, solicita tener por interpuesta demanda en juicio ordinario de cumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios, en contra del demandado, ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, se declare:

1. Que Banco Scotiabank Chile ha incumplido el contrato celebrado con su representada;
2. Que lo establecido en el Título Sexto en su número 7° en lo pertinente del contrato sub lite es abusiva y contraria a la buena fe contractual, por lo tanto nula sin valor alguno y que responde a un interés general;
3. Que se hace lugar a la acción de cumplimiento forzado, declarándose que la demandada deberá hacer devolución del dinero pagado por su representada por los retiros de dineros efectuados por terceras personas, que se llevaron a cabo por la falta de seguridad el sistema del Banco Scotiabank;
4. Que a consecuencia del incumplimiento contractual de Banco Scotiabank Chile, debe indemnizar a doña María Fernanda Castro Pastorini todos los perjuicios que son consecuencia de los hechos expuestos, correspondientes por concepto de daño material específicamente daño emergente el que pasa a detallar:
  - Giros de dineros efectuados con cargo a tarjetas de créditos por un total de \$ 835.000.-;
  - Cobro de comisiones por el banco demandado a partir del mes de septiembre de 2016, fecha en que se bloquearon dichos productos, por la suma de \$26.000.- mensuales;
  - Crédito de consumo otorgado por Banco Estado con el objeto de cubrir la deuda generada por los giros de dineros



efectuados a cargo de las tarjetas Mastercard y Visa, productos relacionados a la cuenta corriente otorgada por el banco demandado y otros gastos por relacionados con el traslado de trabajo en la ciudad de Concepción;

- Y la suma de \$10.000.000.- por concepto de daño moral y extrapatrimonial; o aquella suma que el Tribunal estime;

5. Con costas.

En el primer otrosí, demanda subsidiariamente indemnización de los perjuicios causados por Banco Scotiabank Chile, ya individualizado, por los fundamentos de hecho y derecho ya señalados, con excepción del cumplimiento forzado

En la conclusión, previas citas legales, solicita tener por interpuesta demanda en juicio ordinario de cumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios, en contra del demandado, ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, se declare:

1. Que a consecuencia del incumplimiento contractual de Banco Scotiabank Chile, debe indemnizar a doña María Fernanda Castro Pastorini todos los perjuicios que son consecuencia de los hechos expuestos, correspondientes por concepto de daño material específicamente daño emergente el que pasa a detallar:
  - Giros de dineros efectuados con cargo a tarjetas de créditos por un total de \$835.000.-;
  - Cobro de comisiones por el banco demandado a partir del mes de septiembre de 2016, fecha en que se bloquearon dichos productos, por la suma de \$26.000.- mensuales;
  - Crédito de consumo otorgado por Banco Estado con el objeto de cubrir la deuda generada por los giros de dineros efectuados a cargo de las tarjetas Mastercard y Visa, productos relacionados a la cuenta corriente otorgada por el banco demandado y otros gastos por relacionados con el traslado de trabajo en la ciudad de Concepción;
  - Y la suma de \$10.000.000.- por concepto de daño moral y extrapatrimonial; o aquella suma que el Tribunal estime;

2. Con costas.

Con fecha 25 de junio de 2018, se notificó al demandado, de la acción dirigida en su contra.



Con fecha 28 de agosto de 2018, la demandada contestó la demanda, previo rechazo a las excepciones dilatorias que opuso, solicitando su rechazo, con costas, señalando que el 20 de abril de 2017 la actora concurrió a una sucursal, con objeto de solicitar un crédito de consumo y la apertura de los siguientes productos bancarios: Cuenta Corriente; Línea de Crédito; Seguro de Desgravamen para la línea de Crédito; Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard; y Tarjeta de Débito. Que dentro de las principales obligaciones del contrato, las que se encuentran contenidas en el documento denominado “Resumen Principales cláusulas Contratos Cliente Banca Personas”, destacan las siguientes: “Es de responsabilidad de los Usuarios el ingreso, en los sistemas que lo requieran, de su número personal secreto, debiendo cuidar que éste no pase a conocimiento de terceros”; “El Banco tiene derecho a cobrar al titular del contrato las comisiones contempladas en su Plan Tarifario” y “El cliente puede poner término al contrato en cualquier momento, mediante aviso escrito enviado al Banco, debiendo el Titular del Contrato proceder al pago inmediato de lo adeudado”.

Afirma, que es absolutamente falso que se le haya impuesto a la demandante “la obligación de suscribir otros servicios y productos”, ya que fue la propia actora quien libre y voluntariamente decidió la contratación de los productos Bancarios antes descritos, interiorizándose del contenido de estos, optando libremente por no contratar un seguro contra fraudes. Que el 16 de diciembre de 2016, la demandante concurrió a la sucursal Barros Arana, reclamando por una serie de operaciones, manifestando lo siguiente: “no he utilizado las tarjetas ni VISA ni MASTERCARD. Tampoco las he activado en un cajero automático. (...) Desconozco total y absolutamente la deuda que se me atribuye en el estado de cuenta, porque no las he utilizado. (...) No he efectuado ni avances ni compras de dichas tarjetas”. A lo que indica, que la demandante no hizo un reclamo por “clonación” de tarjetas, como equivocadamente señala en el líbello pretensor, sino que desconoció directamente las operaciones y el monto adeudado de acuerdo a los estados de cuenta de sus tarjetas al mes de agosto de 2016. Agrega, que el reclamo fue debidamente analizado por las distintas áreas del banco, concluyéndose lo siguiente:

- a) La cliente activó válidamente las tarjetas Mastercard y Visa terminadas en los números 5600 y 6991. Adicionalmente, fue la propia cliente quien solicitó una serie de tarjetas adicionales (5 Visa y 5 Mastercard)
- b) Se realizaron válidamente (utilizando tarjeta del titular con CHIP y por el titular), y sin que se hayan detectado anomalías por



parte del banco, una serie de avances y operaciones, las que se detallan a continuación:

<b>TARJETA MASTERCARD 5600</b>				
<b>Lugar</b>	<b>Fecha Operación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Monto Operación</b>	<b>Monto Tota A Pagar</b>
<b>1.- OPERACIONES EFECTUADAS POR EL CLIENTE</b>				
ATM N° 9939 - Bco. Estado. Calle San Juan Bosco N° 2084- Supermercado – <b>Concepción.</b>	19-08-2016	Avance en Cajero	\$ 188.000	<b>\$ 280.000</b>
ATM N° 9939 - Bco. Estado. Calle San Juan Bosco N° 2084- Supermercado – <b>Concepción.</b>	19-08-2016	Avance en Cajero	\$ 12.000	



ATM N° 1518 - Banco BBVA. Avda. O'Higgins N° 396. <b>Concepción.</b>	23-08-2016	Avance en Cajero	\$ 50.000	
ATM N° 9939 - Bco. Estado. Calle San Juan Bosco N° 2084- Supermercado – <b>Concepción.</b>	23-08-2016	Avance en Cajero	\$ 10.000	
ATM N° 6779 - Banco Santander . Universidad de Calle General Cruz N° 1577 . – <b>Concepción.</b>	24-08-2016	Avance en Cajero	\$ 20.000	
<b>2.- CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS</b>				
No Aplica	22-08-2016	Comisión Compra Int.	\$ 101	<b>\$ 52.749</b>
No Aplica	23-08-2016	Comisión Compra Int.	\$ 47	
No Aplica	23-08-2016	Comisión Compra Int.	\$ 47	
No Aplica	23-08-2016	Comisión Mantención Mensual	\$ 2.357	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance	\$ 8.642	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance	\$ 8.642	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance	\$ 8.645	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance	\$ 8.645	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance	\$ 8.645	
No Aplica	24-08-2016	Impuesto Decreto Ley 3475	\$ 185	
No Aplica	24-08-2016	Intereses Rotativos	\$ 6.793	
<b>TOTAL: \$332.749</b>				

TARJETA VISA 6991				
Lugar	Fecha Operación	Descripción	Monto Operación	Monto Tota A Pagar
<b>1.- OPERACIONES EFECTUADAS POR EL CLIENTE</b>				
ATM N° 568 - Bco. Chile – Servicentro calle Paicavi N° 1122 – <b>Concepción.</b>	05-08-2016	Avance en Cajero	\$ 200.000	\$ 385.000





ATM N°7868 - BBVA - Farmacia calle Freire N° 681-699 - <b>Concepción.</b>	05-08-2016	Avance Cajero	en	\$ 100.000
ATM N° 6381 - Bco. Estado - Calle Barros Arana N° 402-442 - <b>Concepción.</b>	17-08-2016	Avance Cajero	en	\$ 60.000
ATM N° 6779 - Bco. Santander - Universidad calle General Cruz N° 1577- <b>Concepción.</b>	17-08-2016	Avance Cajero	en	\$ 20.000
ATM N° 6779 - Bco. Santander - Universidad calle General Cruz N° 1577 - <b>Concepción.</b>	18-08-2016	Avance Cajero	en	\$ 5.000

## 2.- CARGOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y ABONOS

No Aplica	23-08-2016	Comisión Mantenión Mensual		\$ 2.357	<b>\$ 42.925</b>
No Aplica	23-08-2016	Comisión Avance		\$ 5.206	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance		\$ 5.211	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance		\$ 5.206	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance		\$ 5.211	
No Aplica	24-08-2016	Comisión Avance		\$ 5.211	
No Aplica	24-08-2016	Impuesto Decreto Ley 3475		\$ 254	
No Aplica	24-08-2016	Intereses Rotativos		\$ 14.269	
<b>TOTAL: \$427.925</b>					

Expone, que no existen irregularidades en las transacciones objetadas que pudiesen ser atribuibles a un actuar negligente del Banco, el que comunicó a la demandante la decisión de no devolver el monto objetado. Luego, la cliente interpuso un reclamo ante el SERNAC, manifestando que “El banco no se quiere hacer responsable por no mantener seguro de fraude. Asimismo, los avances en efectivo se efectuaron en la ciudad de Santiago, lugar donde yo no concurrí en las fechas señaladas de los avances”. Que a dicho reclamo, Scotiabank respondió, lo siguiente: “las transacciones objetadas fueron evaluadas por nuestro departamento de Investigación y Fraudes, concluyendo éste que las transacciones en cuestión no evidencian la presencia de un fraude ni de adulteraciones de ningún tipo, toda vez que fueron realizadas en forma limpia y con clave secreta y mediante chip (...) Cabe hacer presente que las transacciones se realizaron en



Concepción, Talcahuano, San Francisco de Mostazal, San Rafael y no en Santiago como lo indica la recurrente”. Añade, que las transacciones objetadas que constituyen los montos reclamados por los estados de cuenta del mes de agosto, fueron realizadas en la ciudad de Concepción. Manifiesta que el 28 de octubre de 2016 la demandante nuevamente entabló un reclamo, esta vez ante la SBIF, manifestando que aún no tenía solución a su problema. Que Scotiabank dio respuesta a tal reclamo el 25 de noviembre de 2016, listando todas las transacciones objetadas por la cliente en esta oportunidad, señalando expresamente dónde ocurrieron y explicando que las transacciones no presentaron anomalías en su ejecución y que el resguardo del plástico y de la clave secreta es labor del cliente, por lo que no era procedente la reversa de los cargos detallados. Que también en dicha respuesta, agregó que la cliente recién el 16 de septiembre decidió bloquear las tarjetas, en circunstancias que las transacciones habrían ocurrido en el mes de agosto. Expone, que el 31 de enero de 2017, la cliente nuevamente reclamó ante la Superintendencia de Bancos, señalando que el banco no habría dado respuesta a su solicitud, y que los cargos en su tarjeta habrían ocurrido en la ciudad de Santiago, cuestión que es absolutamente falsa. Que a dicho reclamo respondió con fecha 8 de febrero, reiterando la información consistentemente entregada y explicando por qué no procedía la restitución de los montos. Asimismo, se explicó a la cliente que el pago de comisiones se efectuó de conformidad al contrato celebrado. Que por quinta vez, la demandante reclamó ante la Superintendencia de Bancos, manifestando su disconformidad con la respuesta emitida por el banco. Que en tal oportunidad, y para respaldar la validez de las operaciones objetadas, se acompañaron a la SBIF “copia de las respectivas huinchas de auditoría de cada uno de los cajeros automáticos que se utilizaron, las que adjunta a esta presentación, excepto aquella correspondiente al ATM N° 6578, donde con fecha 25 de agosto de 2016 se realizó un avance de \$60.000.- con la tarjeta de crédito MasterCard, razón por la cual, con fecha 17 de noviembre de 2016, el dinero fue reintegrado a dicha tarjeta de crédito, tal y como se puede observar en el estado de cuenta que se adjunta.” Reitera, que no obligó a la demandante a suscribir servicios y productos, y que ésta no contrato seguro de fraude alguno, lo que deberá acreditar; que una persona tenga dinero en su cuenta corriente, no significa que no realizará avances o no usará sus tarjetas de crédito, insistiendo que quien tenía la obligación contractual de activar sus tarjetas y productos bancarios y custodiarlos era la actora; y que no es efectivo que su sistema de seguridad sea precario e insuficiente, y que es falso que existan cargos no informados a la



demandante, ya que está el estado de cuenta nacional y el internacional, figurando en éste último los de Uber. Luego alega la falta de legitimación pasiva, ya que al parecer la cliente fue objeto de un fraude, en el que no ha mediado actuar culpable o negligente alguno de Scotiabank Chile. Que en dicho sentido, quien puede satisfacer la pretensión indemnizatoria contenida en la demanda, es el culpable del fraude y no Scotiabank Chile. Asimismo, afirma que no concurren los requisitos de la responsabilidad contractual demandada, ni aquellos elementos para la procedencia de la pretensión subsidiaria.

Con fecha 10 de septiembre de 2018, se evacuó la réplica.

Con fecha 6 de noviembre de 2018, se tuvo por evacuada la réplica en rebeldía y se citó a audiencia de conciliación.

Con fecha 29 de abril de 2019, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, con la sola comparecencia del apoderado de la demandante, instancia que no prosperó.

Con fecha 2 de mayo de 2019, se recibió la causa a prueba.

Con fecha 2 de enero de 2020, se citó a las partes a oír sentencia.

## CONSIDERANDO.

### I. EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA.

PRIMERO. Que, atendido que los argumentos expuestos por la demandada al oponer la excepción en cuestión, más bien guardan relación con el fondo del asunto, lo que se dirimirá a continuación, se desestimaré la misma.

### II. RESPECTO AL FONDO.

SEGUNDO. Que, la demandante a fin de acreditar su pretensión, se hizo valer de la siguiente prueba, consistente en:

#### A) DOCUMENTAL:

1. Contrato Cliente Banca Persona, suscrito por la actora con el Banco Scotiabank, de fecha 20 de abril de 2016;
2. Comprobante de entrega de tarjetas de cuenta corriente, tarjeta de crédito MasterCard y Visa de fecha 20 de abril de 2016;



3. Formulario de Reclamo de tarjetas de créditos:
  - a) Tarjeta de crédito N° 4966721000606991 de fecha 16 de septiembre de 2016, en que constan los avances que se efectuaron los meses de agosto y septiembre de 2016, por un total de \$475.000.-
  - b) Tarjeta de crédito N° 5188501101219566 de fecha 16 de septiembre de 2016, en que consta los pago efectuados a la empresa Uber, por traslados realizados en el extranjero, por un total de 36,53 USD
  - c) Tarjeta de crédito N° 5188501101219566 de fecha 16 de septiembre de 2016, en que constan los avances que se efectuaron los meses de agosto y septiembre de 2016, por un total de \$420.000.-
  - d) Declaración de la demandante, en la que señala que no utilizo ni activo dichas tarjetas, por lo cual desconoce la deuda.
4. Copia de correo electrónico de doña Paulina Villalobos Parrao, Analista Senior Servicio al Cliente, funcionaria del banco demandado, en el cual se da respuesta al reclamo formulado por la actora, de fecha 18 de octubre de 2016.
5. Simulación avance en cuotas tarjetas de créditos Banco Estado, de fecha 29 de noviembre de 2016, por un monto de \$2.700.000.- y Cartola instantánea cuenta corriente. Crédito solicitado Banco Estado, con la finalidad de pagar deuda a la demandada.
6. Estado de cuentas nacionales de tarjetas crédito:
  - a) Visa de los meses de agosto y septiembre de 2016, y comprobante de transferencias de pago del mes de noviembre de 2016, por un total de \$526.958.-
  - b) MasterCard de los meses de agosto y septiembre de 2016, y comprobante de transferencias de pago del mes noviembre de 2016, por un total de \$531.225.-
7. Correo electrónico de fecha 15 de diciembre de 2017, de Banco Scotiabank dirigido a la actora, en el cual se le informa que se le ha enviado carta de cierre de productos debido a morosidad, cupón de pago consolidado por la suma de \$856.617.- y cupón de pago de 9 de julio de 2018.



8. Copia de Carpeta de Investigación de Fiscalía Local de Yumbel, RUC 1600892759-k, originada por denuncia de la demandante, de fecha 16 de septiembre de 2016.
9. Respuesta denuncia realizada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile, de fecha 28 de marzo de 2017.
10. Copias de las siguientes piezas del expediente, Rol N° 1.194/2017 del Primer Juzgado de Policía Local del Concepción:
  - a) Copia de Formulario Único de Atención de Público (reclamo) realizado por la Sra. Castro al Servicio Nacional del Consumidor.
  - b) Denuncia Infraccional interpuesta por Sernac en contra de Banco Scotiabank.
  - c) Contestación denuncia infraccional por parte del Banco demandado.
  - d) Comparendo de 30 de noviembre de 2017.
  - e) Sentencia Condenatoria de fecha 20 de junio de 2019.
12. Copia de libro de asistencia (Carabineros de Chile, Prefectura Bio Bio N° 20. 5° Comisaria Yumbel) de la demandante de los meses de agosto y septiembre de 2016.
13. Informe del Departamento de Extranjería, de fecha 30 de septiembre de 2019; consta que la actora no registra movimientos migratorios del año 2016 a la fecha.
14. Copia de Reglamento de Disciplina de Carabineros de Chile N° 11 (art. 22, letra F).
15. Toma de Razón de la CGR, de Nombramiento de la actora de administrativa en la Quinta Comisaría de Yumbel del año 2011 y 2017.
16. Devolución por Reclamo de Fraude: Por traslados en el extranjero, realizados por la empresa Uber, documento emitido Banco Scotiabank con fecha 4 de julio de 2019; el cual no fue entregado al Banco demandado por estimar que el origen de la operación no es lícita como indica el N° 5 del mismo.



17. Informe Médico, emitido por el Sr. Arturo Álvarez Abarzua, psiquiatra tratante de la demandante, de fecha 17 de octubre de 2019.

B) TESTIMONIAL de don Arturo Antonio Álvarez Abarzua, de don Mauricio Garrido Seguel y de don Cristian Miguel Rios Acuña, quienes legalmente juramentados, sin tachas, señalaron que la demandante tuvo una deuda con el banco demandado por uso de tarjetas de crédito, las que nunca activó, tarjetas que se utilizaron en diferentes lugares con diferencias de minutos e incluso en el extranjero, y a lo que el banco nunca dio una respuesta, por lo que la actora tuvo que pedir un crédito en otro banco para pagarlo, hecho que le generó muchos problemas de salud, como estrés e insomnio, debiendo ser tratada siquiátricamente, dado que en esa época ella estaba en un concurso para ascender en Carabineros, institución donde trabaja, y que el hecho le podía afectar su ascenso.

TERCERO. Que, la demandada a fin de desvirtuar la pretensión de contrario, se hizo valer de la DOCUMENTAL, consistente en:

1. Minuta de Informe de Fraude N° 033 / 2019.
2. Copia del correo de fecha 13 de Octubre de 2016, en que el investigador de la gerencia de investigación de fraudes, don Joel Hidalgo, informa que no existe un error en los sistemas del Banco ni un fraude por Skimming.
3. Antecedentes acompañados por la demandante a su primer reclamo. Entre estos, se encuentran las fotocopias a las tarjetas que refiere en su reclamo “habrían sido clonadas”.
4. Respuesta dada el primer reclamo de la cliente, en que se le informa que las transacciones objetadas no presentaron irregularidades.
5. Estado de cuenta nacional de la tarjeta Mastercard de la cliente a la época de los hechos.
6. Estado de cuenta nacional de la tarjeta Visa de la cliente a la época de los hechos.
7. Estado de cuenta internacional de la tarjeta Mastercard de la cliente a la época de los hechos.



8. Reclamo efectuado por la actora ante el SERNAC. Indica, que en dicha oportunidad no se reclamó por problemas en los sistemas de seguridad del Banco; sino que se habrían “clonado” sus tarjetas, no manteniendo el Banco un “seguro por fraudes”.
9. Respuesta dada por el Banco a este reclamo.
10. Copia del tercer reclamo de la cliente, en donde reconoce haber denunciado estos hechos.
11. Respuesta del Banco al reclamo anterior, en que se explica cómo la actora recién el día 16 de septiembre de 2016; más de 10 días después de haberse efectuado los movimientos desconocidos, solicitó el bloqueo de los plásticos.
12. Copia de la respuesta dada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en la que, además, se acompañaron las huinchas (comprobantes de ingreso de tarjeta en un cajero) para cada ATM en que se hizo un avance con las tarjetas de la demandante, salvo la del ATM 6578.
13. Hojas en que consta la firma de la actora al “Contrato Único de Cliente Persona Natural”, en donde claramente consta que decidió contratar las tarjetas de crédito; pero no un seguro de fraude.
14. Copia del “Contrato Único de Cliente Persona Natural”. En este documento, en su página 31, se regula el uso de las tarjetas de crédito y los servicios automatizados como ATMs.
15. Detalle que figura en los sistemas del Banco sobre el cambio del PIN PASS de las tarjetas de la demandante.

CUARTO. Que, con el mérito de los documentos signados con los N° 1 a 4, 6 a 10 y 16, unido a la testimonial, todos pormenorizados en el motivo segundo, y lo dispuesto en las letras b), d) y e) del artículo 3 y 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se concluye, que la demandada incumplió sus obligaciones contractuales para con la demandante, pues dichos instrumentos, en especial aquellos signados con los N° 3 letra b), 13 y 16 del motivo ya referido, dan cuenta de que sus medidas de seguridad fallaron, pues se realizaron cargos en la tarjeta de crédito por un determinado monto en dólares, el que luego fue reversado en razón de un fraude, por tanto, es presumible que ello ocurrió también respecto de aquellos cargos realizados en pesos en las tarjetas de crédito, esto es, que las tarjetas de crédito objeto del juicio fueron



utilizadas por terceros, evadiendo las medidas de seguridad del banco, las que en su momento fallaron, no siendo una excusa ante la falta de respuesta que recibió la actora por parte de la demandada, el hecho de que la primera no contrató en su oportunidad un seguro contra fraudes, pues es obligación de la institución bancaria que otorga los productos ligados a una cuenta corriente dar total seguridad a sus clientes respecto a lo que ofrece, como mandata la ley del ramo, sin perjuicio de que exista o no tal seguro contratado.

QUINTO. Que, siendo un hecho establecido que la demandada incumplió sus obligaciones para con la demandante, por lo expuesto y razonado precedentemente y mediante la prueba pormenorizada en el motivo segundo, se concluye que la actora sufrió perjuicios como consecuencia del incumplimiento contractual del banco, los que deben ser reparados, por lo que se acogerá la demanda deducida, en los términos que se dirá, omitiéndose pronunciamiento respecto de la pretensión subsidiaria.

SEXTO. Que respecto de la pretensión de pago de los montos de \$835.000.-, por giros de dineros efectuados con cargo a tarjetas de créditos, y de \$26.000.- mensuales, por cobro de comisiones por el banco demandado a partir del mes de septiembre de 2016, fecha en que se bloquearon dichos productos, cabe consignar, que apreciados los documentos signados con los N° 3 y 6 del motivo segundo, se concluye que la pretensión es indeterminada, por no coincidir los montos pretendidos, con aquellos efectivamente pagados, mientras que respecto de la pretensión de pago de una cantidad equivalente al crédito de consumo otorgado por Banco Estado, se concluye, que la prueba aportada al efecto es insuficiente e inidónea a fin de acreditar que dichos dineros fueron efectivamente destinados al pago de la deuda generada en forma fraudulenta, considerando que el monto es mayor a aquel que fue pagado, de acuerdo a los instrumentos citados precedentemente, en consecuencia, se rechazará la pretensión de pago de un monto por perjuicios patrimoniales.

SÉPTIMO. Que, respecto de la pretensión de pago de un monto por daño moral, cabe establecer, que con el mérito de la testimonial, unido al informe médico acompañado por la actora, se concluye, que ella sufrió estrés y una serie de problemas psiquiátricos, como insomnio, producto de todo lo que tuvo que vivir por el incumplimiento contractual del banco, lo que evidentemente generó un dolor que debe ser reparado mediante una cantidad de dinero, que este sentenciador regulará prudencialmente en la suma de \$3.000.000.-





OCTAVO. Que, respecto de la pretensión de declaración de “que lo establecido en el Título Sexto en su número 7° en lo pertinente del contrato sub lite es abusiva y contraria a la buena fe contractual, por lo tanto nula sin valor alguno y que responde a un interés general”, la misma se desestimará, por ser la acción impetrada en autos de declaración de incumplimiento y no de declaración de nulidad.

NOVENO. Que, la prueba acompañada por la demandada, no logra desvirtuar lo ya establecido.

DÉCIMO. Que, incumbe probar la existencia de las obligaciones o su extinción a quien alega aquéllas o ésta.

Por estas consideraciones y visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 144, 160, 154, 170, 254 y siguientes, 346 y 356 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; 1437, 1545, 1546, 1547, 1548, 1551, 1556 y 1689 del Código Civil; y Ley 19.496, se declara:

- I. Que se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva, opuesta por la demandada;
- II. Que se acoge parcialmente la demanda deducida y, en consecuencia se declara que la demandada ha incumplido sus obligaciones contractuales para con la actora, y se le condena a pagar a ésta última la suma por indemnización de perjuicios de \$3.000.000.- por concepto de daño moral; y se rechaza la demanda en las restantes pretensiones, omitiéndose pronunciamiento respecto de la subsidiaria.
- III. Que no se condena en cotas a la demandada, por no haber sido totalmente vencida.

Regístrese y notifíquese.

PRONUNCIADA POR DON HUMBERTO PROVOSTE BACHMANN, JUEZ TITULAR. AUTORIZA DOÑA LORETO GREZ BECKER, SECRETARIA SUBROGANTE.

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



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 08 de septiembre de 2019, 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>