

Segunda Sala Corte Suprema, 22 de Febrero de 2022

Weisser Kusch Susan con Banco Santander-Chile

Rol N°	41161-2021
Recurso	Recurso de Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Recurso de queja, querrela infraccional, rubro bancario, fraude bancario, discrecionalidad judicial, obligación de resguardo y seguridad, Ley N°19.946
Normativa relevante	Artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley N°19.496

Resumen

Susana Weisser Kush, usuaria de Banco Santander-Chile fue víctima de fraude bancario, verificándose 5 compras realizadas con su tarjeta de crédito por monto ascendiente a \$4.649.930.

Ante esto presenta un reclamo al banco, quien lo rechaza argumentando que no verificarse patrones de fraude en las transacciones. Ante esto Susan Weisser Kusch interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de Banco Santander-Chile por infracción a los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley N°19.496 ante el Juzgado de Policía Local de Puerto Varas, quien rechaza la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes.

A raíz de esto la querellante recurre de apelación ante la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, quien acoge la querrela infraccional condenando a Banco Santander-Chile al pago de una multa de 10 UTM por infracción al artículo 12 y 23 inciso primero de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Adicionalmente revoca la sentencia de primera instancia y dispone que el demandado deberá dejar sin efecto las compras realizadas con fecha 26 de agosto, así como los reajustes e intereses generados por el no pago de estas. Finalmente, la Corte de Apelaciones impone a Banco Santander-Chile el pago de \$1.000.000.- a título de daño moral y costas. En razón de lo anterior, el demandado recurre de queja ante la Segunda Sala de la Corte Suprema.

Hechos

La demandante fundamentó la querrela infraccional y la demanda civil en el incumplimiento contractual relativo a la obligación de resguardo y seguridad bancaria por parte de Banco Santander-Chile.

El tribunal de alzada se refirió y dio por asentados los siguientes hechos:

- A. Susana Weisser Kusch es titular de cuenta corriente y tarjeta de crédito en Banco Santander-Chile.
- B. "La actora recibió un llamado de una persona que se identificó como ejecutiva del Banco Santander, señalando que el objeto de la comunicación era verificar que los productos asociados a su cuenta corriente estuvieran correctamente enrolados. La interlocutora

que, dio un nombre y apellido que correspondía efectivamente a una ejecutiva del Banco Santander , demostró que conocía los productos que la clienta mantenía en dicha institución y detalles de saldos, seguros y créditos, entre otros”¹.

- C. El 26 de Agosto de 2019 la demandante fue “víctima de un fraude, mediante el cual se sustrajo a partir de uno de sus productos bancarios- tarjeta de crédito- una importante suma de dinero”². Se realizaron en total 5 compras con su tarjeta de crédito por un total ascendiente a \$4.649.930.-.

Cuestión Jurídica

El recurso de queja interpuesto por Banco Santander-Chile se fundamentó en la supuesta existencia de falta o abuso grave en el fallo dictado por la Corte de Apelaciones de Puerto Montt. Esta falta o abuso grave “consistió en una contravención formal de ley y una falsa apreciación de los antecedentes, yerro que configura una falta que debe ser corregida por esta Corte”. Ante esto los jueces del tribunal de alzada señalaron que “la sentencia impugnada se ajustó a los antecedentes del proceso y la discusión producida”, razón por la cual no existiría el vicio alegado.

Tras revisar el recurso la Corte determina que lo cuestionado por la parte recurrente “son las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al estimar que el Banco querellado infringió la regla de seguridad en el consumo y que no contaba con sistemas de resguardo adecuados para la protección de los fondos de la consumidora”. Ahora bien, esta controversia atiende a cuestiones interpretativas de fondo contenidas dentro del marco de la discrecionalidad judicial y, en virtud de la naturaleza propia del recurso de queja, no revisables por esta vía al no constituir abusos que configuren arbitrariedad judicial.

Decisión

La Corte Suprema rechazó el recurso de queja impetrado por Banco Santander-Chile estimando:

“SÉPTIMO: Que, atendido lo razonado precedentemente cabe concluir que los magistrados recurridos al interpretar -en ejercicio de sus facultades privativas- de manera armónica, sistematizada y lógica las disposiciones rectoras de la cuestión planteada, no incurrieron en una falta o abuso grave enmendable por esta vía, lo que conduce al rechazo del presente recurso”.

Comentario

La sentencia estudiada resulta relevante toda vez que encuentra su origen en una demanda civil y querrela infraccional fundada en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496. Tanto la demanda como la querrela fueron rechazadas en primera instancia, sin embargo, el tribunal de alzada revocó el fallo estimando que se configuraba una infracción a la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores dado que el Banco no logró acreditar que tomó todos los resguardos y medidas de seguridad que como entidad financiera estaba obligada a adoptar, este argumento es reproducido por la Corte.

¹ Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol N°29-2021, 17 de junio de 2021.

² Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol N°29-2021, 17 de junio de 2021.

Una cuestión que podríamos comentar con respecto a este fallo es que la obligación relativa a las medidas de seguridad es una obligación de medios, razón por la cual en aquellos casos de fraude bancario en que hay una clara vulneración de los resguardos en lugar de que el consumidor deba probar la negligencia de la entidad bancaria, es esta quien debe probar la diligencia debida, siendo de lo contrario procedente la reparación del daño y configurando así la infracción a la normativa de la Ley N°19.946.

Finalmente, la Corte Suprema resuelve este caso está argumentando que el supuesto abuso que alega la parte recurrente no es más que un desacuerdo con la interpretación normativa que realizó el tribunal de alzada y, que al estar dentro del marco legítimo de la discrecionalidad judicial, no sería remediable por la vía del recurso de queja, el cual corresponde a “un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial”.