



BancoEstado vs Sernac: acusa "falta de certeza jurídica" por Ley de Fraudes y devela perjuicio de US\$137 millones en 2023

BancoEstado contestó en duros términos la demanda colectiva que presentó el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). En su presentación el banco sostuvo que la agencia elaboró un relato "confuso" en su requerimiento y alteró datos. También denunció al servicio por pretender amplificar los "graves y perniciosos" efectos que produjo la Ley de Fraudes. Asimismo, develó que desde la entrada en vigor de la Ley N°21.234 hasta diciembre de 2023 ha procedido a la restitución de fondos o cancelación de cargos en 703.043 operaciones por \$194.261 millones (US\$202 millones).

LEONARDO CÁRDENAS

—Con todo salió BancoEstado a defenderse de la demanda colectiva que presentó el Sernac por las supuestas infracciones que ha cometido la institución bancaria en el marco de la Ley de Fraudes.

En una acción interpuesta el 9 de febrero de 2023 el Sernac, servicio encabezado por el abogado Andrés Herrera, detalló que, durante 2019, 2020 y hasta octubre de 2021 recibió 8.959 reclamos en contra de BancoEstado por "clonación" o "suplantación", advirtiendo una serie de incumplimientos a los deberes y obligaciones que sobre dicha institución financiera. Además, según Sernac, en al menos 743 casos el banco se negó a realizar la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos.

Un año después, BancoEstado, presidido por el economista Daniel Hojman, presentó sus descargos el pasado 22 de enero al 27° Juzgado Civil de Santiago.

Se trata de un escrito que cuenta con 74 páginas en el que lanza una dura crítica a la Ley de Fraudes y al Sernac.

"Las modificaciones efectuadas por la Ley N°21.234 a la Ley de Fraudes fueron profundas y, lamentablemente, no fueron introducidas en el mejor momento ni con la mejor técnica legislativa. La Ley N°21.234 fue publicada en el Diario Oficial y entró en vigor a finales de mayo de 2020, es decir, en el período más crítico de la crisis sanitaria producida por la pandemia del Covid-19, sostuvo el escrito patrocinado por los abogados Nicolás Ubilla, Stella Muñoz y Mario Garfias de Ferrada Nehme.

Según BancoEstado, en dicho período los riesgos de fraude bancario se vieron incrementados, porque hubo un crecimiento exponencial del comercio electrónico debido a las restricciones de desplazamiento por la pandemia. En ese complejo momento -indi-



có- la industria bancaria tuvo que implementar las modificaciones incorporadas por la Ley N°21.234, en un contexto en el que, además, se produjeron altos flujos de liquidez en las cuentas bancarias de los usuarios del sistema debido a los retiros de fondos previsionales desde las AFP y las ayudas estatales otorgadas para paliar los efectos de la pandemia.

A su parecer, "la técnica legislativa utilizada para modificar la Ley de Fraudes fue deficitaria, introduciéndose a dicha Ley relevantes fallas regulatorias que han tenido nocivos efectos en la industria bancaria. Así, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras ha proyectado que a 2023 el sistema bancario sufrió US\$350 millones en pérdidas. De dicho monto, a diciembre de 2023 BancoEstado sufrió pérdidas por ope-

raciones desconocidas en virtud de la Ley de Fraudes cuyo monto asciende a US\$137 millones".

"Todo lo anterior, junto con el corto período de vigencia de las modificaciones introducidas, han hecho que exista falta de certeza en la aplicación de la Ley de Fraudes, puesto que los bancos deben conciliar el cumplimiento de dicha Ley con las obligaciones que le son exigibles de conformidad con la LGB (Ley General de Bancos), cuestión cada vez más difícil atendidos los graves efectos sistémicos que ha supuesto la aplicación de la Ley de Fraudes. Esta falta de certeza jurídica ha sido, en cierta medida, zanjada por la interpretación que nuestros tribunales superiores de justicia han hecho de ella", acotó.

MÁS CUESTIONAMIENTOS

Asimismo, explicó que "ha cumplido con creces su obligación de restituir fondos o cancelar cargos de las operaciones desconocidas o no autorizadas por sus clientes y que se enmarcan en lo establecido en el artículo 1° de la Ley de Fraudes.

"Desde la entrada en vigor de la Ley N°21.234 hasta diciembre de 2023, BancoEstado ha procedido a la restitución de fondos o cancelación de cargos de 687.767 operaciones inferiores a 35 UF por un monto total ascendente a \$167.411.769.192; mientras que en el caso de operaciones superiores a 35 UF, las restituciones de fondos o cancelaciones de cargos alcanzan los 15.276 casos por un monto total de \$26.849.472.149, detalló el banco.

Por otro lado, BancoEstado acusó al Sernac de elaborar un relato "confuso" en su demanda y alterar datos. También denunció al servicio por pretende amplificar los "graves y perniciosos" efectos que produjo la Ley de Fraudes.

Asimismo, el banco apeló al principio de "non bis in idem" para pedir que no se le apliquen las máximas multas que establece la Ley del Consumidor. Ello, en consideración que actualmente está ventilándose en la Corte Suprema la casación por la multa que aplicó la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en relación a supuestas infracciones a la Ley de Fraudes, y que, por lo mismo, en caso de ser desestimada su acción podría darse el caso de una doble sanción.

Además, planteó, "según las declaraciones de Solange Bernstein, presidenta de la CMF, BancoEstado debió destinar una parte importante de su capitalización al pago de operaciones desconocidas por sus clientes. Lo anterior deja en evidencia que no ha existido beneficio económico alguno para el Banco, sino todo lo contrario".