

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO

PROVIDENCIA, 21 de NOVIEMBRE de 2014

Notifico a Ud. que en el proceso N° 017751-F-2013 se ha dictado con fecha ,
21/11/2014 la siguiente resolución :

CUMPLASE



SECRETARIO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°017751-F-2013
CERTIFICADA N° _____

SEÑOR

DON(A)

REPRESENTANTE LEGAL DE

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

SILVIA PRADO DURAN

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



N°333

Comuna de **SANTIAGO**



Casa/Dpto. **PISO**

9775

Santiago, veintinueve de octubre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 176 y 177 a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de fecha ocho de mayo de dos mil catorce, escrita a fojas 117 y siguientes.

Acordada con el voto en contra del Ministro señor Moya, quien fue del parecer de revocar la sentencia apelada, en aquella parte que condenó al Servicio Nacional del Consumidor al pago de las costas de las causa, siendo del parecer de eximir al referido órgano de dicha carga procesal, atendido lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, teniendo motivos plausibles para litigar, dando cumplimiento la entidad administrativa a su rol calificador.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-882-2014.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y abogado señor José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Providencia, a ocho de mayo de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas veintiuno, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director (s) Regional Metropolitano, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, en contra del BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por Claudio Melandri Hinojosa, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en calle Bandera N°140, comuna de Santiago, fundada en el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que le impone, entre otras cosas, la obligación de velar por el cumplimiento de sus disposiciones, toda vez que, en dicha virtud, detectó que la empresa denunciada infringió los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la aludida ley. Que tomó conocimiento a partir del reclamo efectuado por Carmen Gloria Leal González, quien, el día 15 de abril de 2013, quiso efectuar una compra con su tarjeta de débito, emitida por el banco en referencia, la cual no pudo concretar, debido a que dicha tarjeta figuraba sin dinero suficiente, situación anómala, pues la consumidora disponía del dinero necesario para realizar la compra; que por lo anterior, procedió ella, ese mismo día, a verificar la información en la página web de la denunciada y, según el registro de cuenta, aparecía un giro por \$50.000 y una compra por \$680, lo cual resultaba imposible, ya que la afectada tenía la tarjeta en su poder y no realizó dichas transacciones; que luego de eso, acudió al banco, a fin de obtener una solución, estampando en el mismo acto un reclamo, a través del "Formulario único de reclamos de tarjetas para transacciones no reconocidas por el cliente y denuncia de siniestro seguro fraude"; que además envió un correo a su ejecutiva solicitándole orientación, quien le dijo que llamara al VOX del Banco Santander, para realizar un reclamo por compra no reconocida y que así lo hizo; que el banco

le respondió, mediante correo electrónico de 2 de mayo, que la transacción cuestionada había sido realizada con su plástico y clave secreta, que sólo es conocida por el titular, que, como tal, es responsable de su resguardo y clave y que los avances fueron realizados sin error, con presencia de plástico e ingreso de PIN; que ante la negativa del banco, la consumidora estampó un nuevo reclamo, esta vez, con fecha 3 de mayo, el que fue respondido el día 10 del mismo mes, señalando, que el reclamo fue revisado en detalle por la Gerencia de Atención al Cliente, reiterando lo indicado en la respuesta anterior y agregando, que el caso fue enviado paralelamente a la Compañía de Seguros, quienes rechazaron el siniestro, por no presentar patrón de fraude, por lo que, atendido todo lo anterior, no es posible acceder a la devolución del monto reclamado; que el 7 de mayo estampó la consumidora un reclamo ante el Sernac, del cual se dio traslado a la denunciada, la que reiteró nuevamente las respuestas anteriores, agregando únicamente, que en la huincha de auditoría del cajero automático involucrado no existió error en la dispensación del giro impugnado; que las respuestas dadas le parecen insuficientes al Sernac, puesto que la empresa no se hace responsable, bastándole el uso conjunto de la tarjeta y de la clave para eximir al banco de responsabilidad, sin mencionar nada con respecto a las medidas de seguridad con que cuenta para resguardar el dinero de sus clientes; que la Ley 19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, esto es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores; que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, de manera que son los Tribunales de Justicia los encargados de sancionar conductas como la de autos, reestableciendo el equilibrio jurídico dañado; que en definitiva, solicita se condene al Banco Santander Chile por cada una de las infracciones cometidas, al

máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que el BANCO SANTANDER-CHILE contestó a fojas sesenta y cinco y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, conforme a los siguientes argumentos: Que no son efectivas las infracciones denunciadas que dicen relación con una hipotética clonación de tarjeta de crédito; que aquello no sucedió; que la cliente, al no poder acreditar la existencia de un fraude concreto, pretende fundar su relato en meras conjeturas, que no tienen nada de concluyentes; que todos los reclamos formales estampados por la consumidora, concluyeron, luego de un análisis de los antecedentes, con que las operaciones alegadas no eran cuestionables, por haber sido realizadas las transacciones con presencia de plástico y clave secreta, la que sólo es conocida por el titular, por lo que no existiría un patrón de fraude, indicando asimismo, que en la huincha de auditoría del cajero automático involucrado, no existió error en la dispensación del giro impugnado; que la denunciante no ha aportado antecedente alguno tendiente a acreditar que la tarjeta referida estaba, al momento de ocurrir el supuesto fraude, efectivamente en su poder; que no existe, en todo el escrito de la denuncia, ningún argumento que señale la forma en que supuestamente se habrían infringido las normas citadas; que así, no hay constancia alguna de la violación de lo dispuesto en la letra a) del artículo 3 de la Ley N°19.496, toda vez que el servicio de cuenta corriente de que goza el cliente fue contratado con absoluta libertad y deliberación, tras la aportación por parte del banco de la información de todos los antecedentes necesarios para contratar de manera segura y libre; que la asimilación de la "libertad de elección del servicio" con la voluntariedad o no de las transacciones impugnadas, resulta forzosa y antojadiza, ya que esta letra se refiere a otro tipo de cuestiones, que nada tienen que ver con el hecho de que el banco tenga por válidas ciertas transacciones no reconocidas por un cliente; que en cuanto a la letra d) del artículo 3 de la aludida ley, señala,

que el servicio de cuenta corriente y la consiguiente entrega de la tarjeta de débito, ha sido ofrecido cumpliéndose con los estándares exigidos en materia de seguridad, proporcionándole al cliente una clave secreta o pin pass, de manera que las transacciones sólo pueden ser realizadas por el tarjetahabiente; que el banco tampoco ha infringido los artículos 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, puesto que ha respetado absolutamente los términos, condiciones y modalidades del servicio ofrecido y actuado con suma diligencia a la hora de prestar sus servicios y de responder ante cualquier reclamo, en caso de que ello sea procedente; que el servicio de cuenta corriente se ofreció a la clienta, informándosele cuál era su clave secreta, así como su obligación de velar por su resguardo y el correcto uso de la tarjeta; que las cláusulas siete y catorce del contrato de apertura de cuenta corriente, sirven para darse cuenta del hecho que el banco sí ha cumplido con lo acordado, especialmente, con su deber de seguridad en relación con los productos; que de acuerdo a lo establecido en ellas, el banco queda facultado para debitar en las cuentas corrientes del cliente, los desembolsos por instrucciones de pago enviadas u ordenadas por el cliente por cualquier medio electrónico, telefónico, computacional y/o aquellos operados a distancia, que el banco hubiere habilitado para tales efectos, agregando, que la clave secreta es personal e intransferible y que el cliente se obliga, al momento de suscribir las condiciones particulares o el contrato de cuenta corriente, a mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización, para concluir diciendo, que el cliente acepta que toda operación efectuada por alguno de estos medios, se presumirá hecha por él mismo; que por lo tanto, constando a través de los medios habilitados por el banco, el uso de la clave secreta sin errores en su digitalización en la transacción cuestionada, debe considerarse como una operación válida, dándose con ello, estricto cumplimiento a la orden de pago dada por el cliente; que en consecuencia, no es un capricho del banco la negativa a la devolución de los giros impugnados por la clienta, sino que por el contrario, responde al cumplimiento de lo acordado en su oportunidad, ya que no es posible desconocer

una orden de pago cursada por medio de la introducción de una clave secreta; que así, al no haberse probado la existencia de una clonación, sólo es posible suponer que las operaciones en cuestión son de responsabilidad del cliente.

2.- Que a fojas setenta y cinco se hizo parte en estos autos, Carmen Gloria Leal González.

3.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, se realizó en presencia de todas las partes involucradas, salvo la continuación de la misma, que se llevó a cabo en rebeldía de la consumidora.

4.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a veinte y de fojas ciento uno a ciento nueve, siendo objetada la sentencia dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes y el Banco Santander Chile, los documentos agregados de fojas cuarenta y dos a cincuenta y ocho, todos los cuales fueron objetados.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que el día 14 de abril del año 2013, se efectuó un giro por \$50.000, con cargo a la cuenta corriente de Carmen Gloria Leal González, clienta del Banco Santander Chile.

b) Que el Servicio Nacional del Consumidor alega, que si bien la consumidora tenía la tarjeta de débito en su poder, no efectuó la transacción señalada y que las respuestas dadas por la empresa denunciada para eximirse de responsabilidad, por el hecho de haberse usado conjuntamente la tarjeta y la clave correspondiente, le parecen insuficientes, toda vez que omiten referirse a las medidas de seguridad que podrían ser utilizadas por el banco para resguardar el dinero de sus clientes.

c) Que el Banco Santander Chile se defiende, aludiendo, principalmente, a la inexistencia de un fraude o de una clonación, por no presentarse un patrón al respecto, ni un error en la dispensación del giro impugnado, ya que las

transacciones fueron realizadas con la presencia del plástico entregado a la clienta y el ingreso de la clave secreta, que sólo era conocida por ella.

d) Que el banco señaló asimismo, que no fue proporcionado antecedente alguno tendiente a acreditar que la tarjeta estaba, al momento de ocurrir el supuesto fraude, en poder de la consumidora, de manera tal, que la entrega del dinero obedeció únicamente al cumplimiento de la orden de pago cursada.

e) Que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras regula la Transferencia Electrónica de Información y Fondos, al señalar en el punto 4.2., del Capítulo 1-7, denominado "Prevención de fraudes", que los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas.

f) Que aún cuando la norma anterior hace responsable, en gran medida, a los bancos, de la detección a tiempo de las transacciones fraudulentas, el Tribunal estima, que en este caso en particular, no existe documento o prueba alguna, que constituya algún indicio, que implique la presencia de un uso fraudulento y en definitiva, del hecho de haberse vulnerado las medidas de seguridad utilizadas por el banco para resguardar el dinero de sus clientes.

g) Que a mayor abundamiento, teniendo en cuenta que el uso, custodia y confidencialidad de la clave que se requería para que se efectuara la transacción, era de exclusiva responsabilidad de la tarjetahabiente, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

h) Que la prueba rendida por el Servicio Nacional del Consumidor también resulta insuficiente para efectos de determinar, que la empresa denunciada no haya respetado el derecho a la libre elección de un servicio, ni los términos conforme a los cuales convino con Carmen Gloria Leal la prestación de aquél, así como tampoco, que su actuar haya sido negligente y causante de un menoscabo a la consumidora, debido a deficiencias en las medidas de seguridad adoptadas.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos; 3 letras a) y d), 12, 23 y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas legales citadas,

SE DECLARA:

Que no ha lugar, con costas, a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor contra el Banco Santander Chile.

Anótese y Notifíquese.

Rol 17751-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.



SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.