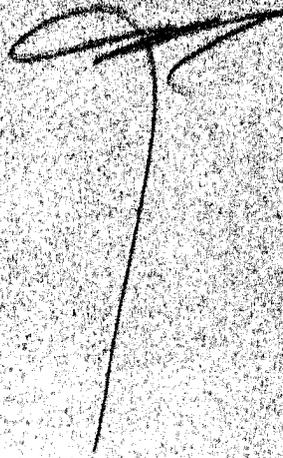


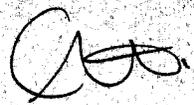
17.547
SANTIAGO, 19 de Diciembre del año 2.014.

Como se pide, certifique la Srta. Secretaria del Tribunal al tenor de lo dispuesto en el art. 174 del Código de Procedimiento Civil, si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme o ejecutoriada.

NOTIFIQUESE.



REGISTRO DE SENTENCIAS
23 DIC. 2014
REGION METROPOLITANA



Certifico que según consta de lo obrado en estos antecedentes, la sentencia definitiva de fecha 3 de junio del 2014, escrita a fs 140 y 141 se encuentra firme o ejecutoriada, habiéndose vencido los plazos establecidos por la ley para la interposición de recursos en su contra.
Santiago a 23 de Diciembre del 2014



PROCESO N°17.547-2013-JCM.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
SANTIAGO.-
SANTIAGO, Tres de Junio del año Dos Mil Catorce.-

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia formulada por don RODRIGO ANDRES MARTINEZ ALARCON, abogado en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de BANCO SANTANDER representada legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, con costas, denuncia notificada a fs.75;

Documentos de fs.16 a 20;

A fs.21 y 22 rola formulario único de atención de público;

A fs.23 rola carta enviada por el SERNAC a BANCO SANTANDER CHILE;

A fs.24 rola carta enviada por el BANCO SANTANDER CHILE al SERNAC;

De fs.25 a fs.34 rola fotocopia simple de transferencias de fondos;

A fs.35 y 36 rola fotocopia simple de reclamo Santander;

A fs. 37 y 38 rola fotocopia simple de FORMULARIO UNICO DE SINIESTROS FRAUDE CANALES A DISTANCIA TRANSACCIONES NO RECONOCIDAS;

A fs.39 rola fotocopia simple de cédula de identidad de ANDREA ALEJANDRA FERNANDEZ JORQUERA;

Fotocopia simple de datos de denuncia de fs.40 y 41;

A fs.42 rola DECLARACION JURADA;

A fs.43 rola carta del SERNAC a ANDREA ALEJANDRA FERNANDEZ JORQUERA;

A fs.44, 46,47,81 y 82 rola fotocopia simple de cartola histórica;

A fs.45 rola fotocopia simple del BANCO SANTANDER al SERNAC;

De fs.48 a fs.70 rola fotocopia simple de contrato único de productos personales;

A fs. 71 rola fotocopia simple de SOLICITUD DE SEGUROS Y/O CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DE DESGRAVAMEN más INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE 2/3;

A fs.72 rola COMPROBANTE DE ENTREGA DE TARJETA;

A fs.73 rola actualización de datos;

A fs.79 rola carta de don MAURICIO ESTEBAN CORTES PINO al Banco Santander a Director asistencia al Cliente bancario;

A fs.83 rola Declaración Indagatoria;

De fs.90 a fs.111 rolan fotocopias de fallos judiciales;

A fs.112 rola comparendo de contestación y prueba;

A fs.113 rola escrito donde se opone excepción de incompetencia y contesta denuncia infraccional y con lo relacionado y;

CONSIDERANDO:

1°.-Que don RODRIGO ANDRES MARTINEZ ALARCON, abogado en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció a BANCO SANTANDER representada legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2°.- Que la infracción se hace consistir en que se efectuaron cargos no reconocidos en la cuenta corriente de doña ANDREA ALEJANDRA FERNANDEZ JORQUERA a otro cliente del Banco, conducta sancionada en el Art. 3 letra a) y d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3°.- Que la denunciada en su declaración de fs.83 sin perjuicio que el gerente general del Banco sr. Melandri no tiene conocimiento del asunto específico ya que no tuvo participación personal en los hechos y que el SERNAC

carece de legitimación activa para alegar basado en un reclamo de un particular la situación fue totalmente aclarada estableciéndose que la transferencia electrónica desconocida por la cliente fue objeto de un fraude, el que pudo llevarse a cabo por el ingreso de un virus tipo troyano en su PC, el cual suplantó la página WEB del Banco, depositándose con fecha 16 de Octubre de 2013 la suma de \$400.000.-, los intereses generados desde la fecha de la transferencia \$71.895.- y las comisiones por mantención \$8.094.- para proceder posteriormente al cierre de su cuenta y línea de crédito, sin responsabilidad de pago alguno para la Sra. Fernández;

4°.- Que la denunciada no compareció a la audiencia de prueba;

5°.-Que la denuncia de autos tiene como fundamento el que el Banco Santander habiendo ocurrido los hechos el 3 de Junio de 2013 se comprometió con fecha 14 de Junio a dar respuesta el 20 de Agosto de 2013;

6°.-Que el primer reclamo via sistema VOX de Banco Santander no fue debidamente ingresado tal como queda demostrado a fs.79 por la denunciada,

7°.- Que como consecuencia de lo anterior se ingresó un nuevo reclamo con fecha 21 de Agosto de 2013, según consta a fs.35 y 79, habiendo transcurrido ya, más de dos meses desde el día de los hechos denunciados;

8°.- Que con fecha 16 de Octubre de 2013 se solucionó definitivamente la situación, según consta a fs.81;

9°.- Que de acuerdo a lo expuesto la entidad bancaria se demoró en dar solución al problema originado en su pagina web **más de cuatro meses**, debiendo tenerse presente que durante todo ese tiempo la denunciante debió utilizar su línea de crédito y sobretodo, debiendo considerar que existe un seguro de fraude que no operó en un tiempo que pueda considerarse el indicado en esta tipo de situaciones;

10°.- Que de los antecedentes que obran en el proceso, debe darse por establecido que BANCO SANTANDER representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA actuó de manera negligente transgrediendo su deber de profesionalidad infringiendo con su conducta lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 19.496 haciéndose acreedora de una sanción que va desde 1 a 50 UTM, establecida en el artículo 24 de la ley 19.496;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1,9, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Art. 3 letra a) y d), 12, 24 y 23 inciso 1° de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia formulada por don RODRIGO ANDRES MARTINEZ ALARCON, abogado en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de BANCO SANTANDER representada legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA y se le condena al pago de una multa de 25 U.T.M, con costas por infringir la Ley 19.496.-

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo leal cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287:-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE,
en su oportunidad.-

DECRETADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE POBLETE.-
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-

