

1 INDEPENDENCIA, enero siete de dos mil quince.  
2 Cúmplase.  
3 Notifíquese.  
4 Rol 37215-13-OMF  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51

REGISTRO DE SENTENCIAS  
15 ENE. 2015  
REGION METROPOLITANA

*CAO.*

Santiago, diez de diciembre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 197 y 198: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veintiocho de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 87 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.234-2014.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

En Santiago, diez de diciembre de dos mil catorce, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

**JUZGADO POLICIA LOCAL**  
**INDEPENDENCIA**

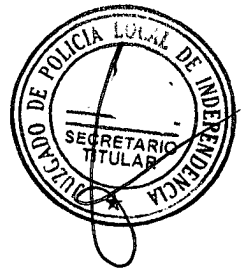
Fojas \_\_\_\_\_/



1 Independencia, veintiocho de Julio de dos mil catorce.  
2 VISTO Y TENIENDO PRESENTE:  
3 1.- A fojas 22 don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado,  
4 Director (S) Regional del "SERVICIO NACIONAL DEL  
5 CONSUMIDOR", ambos con domicilio en calle Teatinos 333,  
6 segundo piso, Santiago, presenta una denuncia  
7 infraccional en contra de "BANCO DEL ESTADO DE CHILE",  
8 representada legalmente por don Pablo Piñera Echeñique,  
9 ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo O'Higgins  
10 n°1111, cuarto piso, Santiago, por su eventual infracción  
11 a las normas de la ley sobre Protección de los Derechos  
12 de los Consumidores, a propósito de un reclamo formulado  
13 por doña Carmen Hidalgo Ramírez, quien el día 6 de  
14 Febrero de 2013 recibió una llamada del Departamento de  
15 Fraudes de la entidad denunciada, en el cual le señalaron  
16 que había sido víctima de la clonación de su tarjeta de  
17 crédito Mastercard, con la cual se habían realizado 3  
18 giros en un centro comercial en Bolivia y que, desde ese  
19 momento, quedaba bloqueada su tarjeta, pero al revisar su  
20 estado de cuenta, la consumidora verificó que aún estaba  
21 activa, por lo que realizó un bloqueo telefónico y el día  
22 9 de Febrero dejó la constancia ante Carabineros de  
23 Independencia y el 11 de Febrero acudió a una de las  
24 sucursales de la entidad bancaria denunciada, para  
25 realizar el correspondiente denuncia. Posteriormente, el  
26 día 5 de Marzo de 2013 se comunicó telefónicamente con el  
27 banco, siendo informada que recién el día 4 de Marzo se  
28 ingresó dicho denuncia y le solicitaron mayores  
29 antecedentes, los que ingresó el día 7 de Marzo en otra  
30 sucursal, impugnando los cobros de comisión por avance  
31 internacional efectuados con su tarjeta. Posteriormente,  
32 al recibir el estado de cuenta de su tarjeta de crédito,  
33 la consumidora se percató que la deuda por los montos  
34 impugnados había sido traspasada, con fecha 14 de Marzo  
35 de 2013, a su cuenta nacional y que el total de la deuda  
36 ascendía a la suma de \$346.800 aproximadamente, situación  
37 que resulta anómala, toda vez que existía un  
38 requerimiento en contra de los referidos giros de su  
39 cuenta, realizados con anterioridad al estado de cuenta y  
40 que aún se encontraban pendientes de resolución. Se  
41 sostiene que la denunciada actuó con negligencia en la  
42 respuesta formulada al reclamo interpuesto por la  
43 consumidora afectada, ya que su reclamo dice relación  
44 sobre los cargos realizados en su tarjeta de crédito y en  
45 ningún caso guardan relación a su tarjeta de débito. Se  
46 expone también que la entidad bancaria denunciada, al  
47 responder a la clienta, le indicó que no era posible  
48 acoger su requerimiento, por cuanto los giros no  
49 registran error en su dispensación y fueron realizados  
50 con su tarjeta y clave secreta, que se encontraban  
51 activas al momento del avance, por lo cual el banco no se  
52 hace responsable de los retiros objetados. Finalmente se

**JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_/



1 ingresó dicho denunciado y le solicitaron mayores  
2 antecedentes, los que ingresó el día 7 de Marzo en otra  
3 sucursal, impugnando los cobros de comisión por avance  
4 internacional efectuados con su tarjeta. Posteriormente,  
5 al recibir el estado de cuenta de su tarjeta de crédito,  
6 la consumidora se percató que la deuda por los montos  
7 impugnados había sido traspasada, con fecha 14 de Marzo  
8 de 2013, a su cuenta nacional y que el total de la deuda  
9 ascendía a la suma de \$346.800 aproximadamente, situación  
10 que resulta anómala, toda vez que existía un  
11 requerimiento en contra de los referidos giros de su  
12 cuenta, realizados con anterioridad al estado de cuenta y  
13 que aún se encontraban pendientes de resolución. Se  
14 sostiene que la denunciada actuó con negligencia en la  
15 respuesta formulada al reclamo interpuesto por la  
16 consumidora afectada, ya que su reclamo dice relación  
17 sobre los cargos realizados en su tarjeta de crédito y en  
18 ningún caso guardan relación a su tarjeta de débito. Se  
19 expone también que la entidad bancaria denunciada, al  
20 responder a la cliente, le indicó que no era posible  
21 acoger su requerimiento, por cuanto los giros no  
22 registran error en su dispensación y fueron realizados  
23 con su tarjeta y clave secreta, que se encontraban  
24 activas al momento del avance, por lo cual el banco no se  
25 hace responsable de los retiros objetados. Finalmente se  
26 indica que los hechos expuestos constituyen una clara  
27 infracción a las normas de la ley sobre Protección de los  
28 Derechos de los Consumidores, por cuanto el banco  
29 denunciado no adoptó las medidas de seguridad necesarias  
30 para resguardar el dinero de sus clientes y que no sean  
31 víctimas de fraude, debiendo responder cuando ofrecen un  
32 servicio inseguro;

33 **SEGUNDO:** Que, por su parte, en el otrosí de la  
34 presentación de fojas 46, al contestar la denuncia  
35 interpuesta en su contra, la apoderada de la parte  
36 denunciada señaló, en lo pertinente, que efectivamente el  
37 día 5 de Febrero de 2013 se efectuaron 3 giros en un  
38 cajero automático internacional en la ciudad de La Paz,  
39 en Bolivia, cargados a la tarjeta de crédito de la  
40 consumidora doña Patricia Hidalgo Ramírez, tarjeta que es  
41 de su exclusiva responsabilidad y se encuentra  
42 materialmente dentro de su esfera de cuidado, señalando  
43 que las transacciones no presentan medidas restrictivas,  
44 no se registra alerta por mal uso, ni error de navegación  
45 de cuenta inválida, ni pines erróneos y, además, la  
46 tarjeta en cuestión se encontraba activa hasta el día en  
47 que se verificaron los giros objetados. Se sostiene que  
48 de acuerdo a la cláusula tercera del Anexo de Contrato de  
49 Apertura suscrito por la cliente, el uso de la tarjeta y  
50 su respectiva clave secreta, es personal e  
51 intransferible, de manera tal que la cliente expresamente  
52 aceptó las medidas de seguridad que le brinda su

**JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_/



1 impugnados fueron traspasados a la cuenta nacional de la  
2 consumidora, por un monto total de \$346.800; f) La  
3 consumidora ingresó un reclamo ante el SERNAC, el día 25  
4 de Abril de 2013; d) La entidad bancaria denunciada,  
5 BANCOESTADO, contestó dicho reclamo a la consumidora,  
6 mediante una carta, fechada el día 20 de Mayo de 2013,  
7 agregada a fojas 16, en la cual se le informó que los  
8 giros cuestionados no registran error en su dispensación  
9 y fueron realizados con la clave secreta y la tarjeta,  
10 elementos que son personales e intransferibles y que se  
11 encontraban activos al momento de realizarse la  
12 transacción en el cajero automático, por lo cual no es  
13 posible acoger el requerimiento, ya que al banco no le  
14 cabe responsabilidad en los retiros objetados;

15 **QUINTO:** Que, para los efectos de resolver la controversia  
16 planteada, es necesario tener en consideración que el  
17 conjunto de antecedentes aportados al proceso, no ha  
18 logrado formar la convicción necesaria en esta  
19 sentenciadora, en torno al elemento esencial y  
20 determinante planteado en autos, esto es, si las  
21 transacciones o giros realizados con cargo a la tarjeta  
22 de crédito de doña Carmen Hidalgo Ramírez, efectivamente  
23 fueron producto de una clonación de su tarjeta de crédito  
24 o que las operaciones cuestionadas, hubiesen sido  
25 ejecutadas por personas diferentes de la consumidora ni  
26 que, en tales hechos, existiese negligencia de la  
27 denunciada o de su personal, por cuanto ninguno de los  
28 documentos acompañados al proceso permiten establecer la  
29 efectividad que la referida consumidora hubiese recibido  
30 un llamado del departamento de fraudes del banco,  
31 informándole de tal situación, hecho esencial que sirve  
32 de fundamento al denuncia de autos, correspondiendo  
33 precisamente a la parte denunciante la carga procesal de  
34 aportar la prueba necesaria para ello, por cuanto dedujo  
35 su acción bajo apercibimiento de probar cabalmente todos  
36 sus dichos, no obstante lo cual, la prueba aportada al  
37 proceso no ha logrado formar convicción en esta  
38 sentenciadora, conforme se detallará en los considerandos  
39 siguientes. Cabe tener presente, en este punto, que la  
40 denunciada negó categóricamente los hechos expuestos en  
41 la denuncia, señalando que las operaciones o  
42 transacciones cuestionadas, fueron adecuadamente  
43 realizadas, encontrándose activa la tarjeta de crédito de  
44 la consumidora, lo que obliga a la parte denunciante a  
45 fundamentar cabalmente todas y cada una de sus  
46 aseveraciones;

47 **SEXTO:** Que, relacionado con lo anterior, cabe consignar  
48 que los estados de cuenta internacional de la tarjeta de  
49 crédito de la consumidora Carmen Hidalgo, acompañados de  
50 fojas 7 a 9, sólo permiten corroborar que efectivamente  
51 se realizaron 3 transacciones en la ciudad de La Paz, en  
52 Bolivia, pero dichos instrumentos no dan cuenta de quien

**JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_/



1 la efectividad de haberse realizado las operaciones  
2 cuestionadas, pero no permiten determinar si ellas  
3 derivan de una clonación de la tarjeta de crédito de la  
4 consumidora;

5 **DECIMO SEGUNDO:** Que atendido lo expuesto precedentemente  
6 y analizados los antecedentes del proceso, de conformidad  
7 con la sana crítica y al no haber sido claramente  
8 ilustrada esta sentenciadora en cuanto a los hechos  
9 esenciales que sirven de sustento a la acción deducida en  
10 autos, no se ha formado la convicción suficiente en  
11 cuanto a tener por establecida alguna infracción a la Ley  
12 N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los  
13 Consumidores, eventualmente cometida por la parte  
14 denunciada del BANCOESTADO, como tampoco se configura un  
15 incumplimiento de las obligaciones contraídas por el  
16 banco, de lo que se puede concluir que no se concreta en  
17 la especie uno de los supuestos básicos señalados en el  
18 art. 23 de la Ley n°19.496, todo lo cual conducirá al  
19 rechazo de la denuncia interpuesta a fojas 22 de autos,  
20 sin costas, por estimarse que la denunciante tuvo motivos  
21 plausibles para litigar.

22 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo  
23 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley n°18.287 y normas  
24 pertinentes y citadas de la Ley n°19.496,

25 **SE RESUELVE:**

26 **A.-** Que se rechaza, en todas sus partes, la denuncia  
27 formulada a fojas 22 de autos;

28 **B.-** Que cada parte pagará sus costas.

29 Notifíquese a las partes por carta certificada.

30 Tómese nota en el libro de ingresos.

31 **Proceso rol n° 37.215-OMF-2013.**

32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39

40 DICTADA POR DOÑA GIOVANNA SANTORO SALVO. JUEZA TITULAR.

41  
42  
43

44 AUTORIZADA POR DOÑA CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. SECRETARIA  
45 TITULAR.