

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ**



PROCESO ROL N° 7433-2013

MAIPÚ, veintinueve de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS: Que la denuncia particular de fojas 26 a 37 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19496, sobre protección a los derechos de los consumidores, hechos ocurridos con fecha 20 de junio de 2013 y 21 de junio de 2013 e ingresado al Tribunal con fecha 10 de diciembre de 2013, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT 60.702.000-0; representado por **JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ**, cédula de identidad N° 13.550.967-1, **DIRECTOR NACIONAL**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Comuna de Santiago. Representado judicialmente por los abogados, **Rodrigo Martínez Alarcón, Gabriela Millaquen Uribe, Catalina Cárcamo Suazo, Silvia Prado Durán, Víctor Villanueva Paillavil, Claudia Fajardo Valdebenito, José Luis Felipe Pismante Araos, y los Habilitados de Derecho Erick Vásquez Cerda y Erick Orellana Jorquera**, mismo domicilio, según fojas 36 y fojas 96.

MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA, cédula de identidad N° 8.002.624-2; 57 años de edad, divorciado, conductor, domiciliado en Pasaje Sajonia N° 1556, departamento 102, Comuna de Maipú. Consumidor Final.

BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, ambos domiciliados en Avenida El Golf N° 140, Comuna de Las Condes. Representado judicialmente por los abogados **PAUL REGINALD MC DONNELL HUERTA, JOSÉ LEONARDO JARA ALBORNOZ**, y por la Habilitada de Derecho **CLAUDIA MARTINEZ VALLE**, todos domiciliados en Calle Agustinas N° 1161, piso 1, Comuna de Santiago, según fojas 50.

1.- Que a fojas 26 a 37 consta, denuncia infraccional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a través de su abogado, expresa la denuncia que "...**MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; el día 23 de julio de 2013, al acercarse a un cajero automático e intentar extraer dinero de su cuenta corriente N° 96968769, se percata que no existía el dinero que mantenía en su cuenta corriente, ante este hecho decide sacar una cartola. En el detalle de esta cartola aparecen dos giros realizados, el primero el día 20 de junio y el segundo el día 21 de junio, ambos del presente año y cada uno por la suma de \$150.000. El día 24 de julio del año en curso, el consumidor presenta un reclamo formal ante Banco BCI replicando

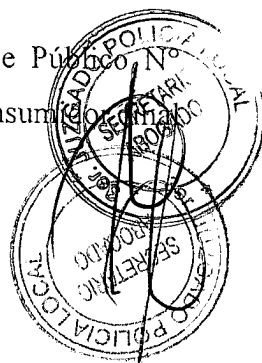


lo sucedido, de la siguiente manera: "...Por la presente les comunico que tengo una cuenta corriente en su Banco, N° 86968769, en la cual detecté el día 23 de julio, que se habían hecho dos giros en días consecutivos (20 y 21 de junio) de \$150.000, cada uno. Estos se habrían realizados al parecer clonando mi tarjeta azul, estos giros, por supuesto no los hice, además, se realizaron en un lugar en el cual nunca he hecho giros. Anexo datos de este hecho para que se investigue y se me restituya el dinero...". Conforme a lo señalado, el consumidor tomó conocimiento de los hechos con fecha 23 de julio de 2013, de los giros fraudulentos realizados los días 20 y 21 de junio del año en curso, por lo que procedió a bloquear su tarjeta, por ende, desde esa fecha, hasta la actualidad ha realizado todas sus transacciones necesarias, directamente en la cajas del Banco. Además cabe hacer presente que **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; es conductor del Transantiago, empresa Alsacia, y que los días que se hicieron los giros fraudulentos, él se encontraba trabajando en los siguientes recorridos:

- 1.- El día 20 de junio de 2013, recorrido N° 105, Lo Espejo Renca hasta El Montijo.
- 2.- El día 21 de junio de 2013, recorrido N° 111, Metro Pajaritos hasta Ciudad Satélite.

Por lo que no es factible que él se encontrara en dos lugares al mismo tiempo, ante esta irregularidad, el consumidor estampa una denuncia el día 13 de septiembre del presente año, ante la Fiscalía Metropolitana de Maipú. En consideración a los hechos expuestos, y en vista que el consumidor no obtiene respuesta favorable del proveedor denunciado, concurre a las dependencias de este Servicio, el día 24 de septiembre de 2013, estampando su reclamación en el caso N° 7175104, del cual se dio traslado a la denunciada, quien responde con fecha 02 de octubre de 2013 en los siguientes términos: En respuesta a la comunicación de la referencia, respecto del reclamo formulado... cumpro con manifestar que atendimos en forma desfavorable el requerimiento de nuestro cliente. Lo anterior debido a que verificada la situación informada...se procedió al análisis de la huincha y cuadratura del cajero utilizado, constando que los giros fueron correctamente dispensados, y en la cuadratura demostró que el cajero automático no registró sobrante. A su vez, se efectuó un análisis de las transacciones desconocidas por el cliente y que figuran, efectuadas con la presencia física de la tarjeta de débito, emitida a nombre del reclamante, la cual a la fecha de los hechos no registraba orden de bloqueo que impidiera su uso, accediendo al cajero automático con el concurso de la correspondiente clave secreta, **elemento que, de acuerdo a contrato su uso y resguardo corresponde en forma exclusiva al titular de la cuenta...**".

- 2.- Que a fojas 1 a 3 consta, Mandato Judicial del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; a la abogada Carolina Paz Norambuena Arizábalos.
- 3.- Que a fojas 4 y 5, consta copia de resolución exenta N° 87 de fecha 14 de junio de 2013, que nombra a **JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ**, Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.
- 4.- Que a fojas 5 a 6, consta copia simple de Formulario Único de Atención de Público, N° 7175104, de **SERNAC**, de fecha 24 de Septiembre de 2013, mediante el cual el consumidor



MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA, cédula de identidad N° 8.002.624-2; interpone reclamo contra **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, en su calidad de proveedor.

5.- Que a fojas 9 consta, copia simple de respuesta de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, a **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0, que señala : "...Atendimos en forma desfavorable el requerimiento formulado por el cliente...". "...Lo anterior debido a que verificada la situación informada por el señor Sandoval, se procedió al análisis de la huincha y cuadratura del cajero utilizado, constatando que los giros fueron correctamente dispensados, y en la cuadratura se demostró que el cajero no registró sobrante. A su vez, se efectuó un análisis de las transacciones desconocidas por el cliente y al respecto se constató que las operaciones no presentan diferencias y que figuran, efectuadas con la presencia física de la tarjeta de débito, emitida a nombre del reclamante, la cual a la fecha de los hechos no registraba orden de bloqueo que impidiera su uso, accediendo al cajero automático con el concurso de la correspondiente clave secreta, elementos que de acuerdo al contrato su uso y resguardo corresponde en forma exclusiva al titular de la cuenta..."

6.- Que a fojas 10 consta, copia simple de reclamo interpuesto por el consumidor **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; ante **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, con fecha 24 de julio de 2013.

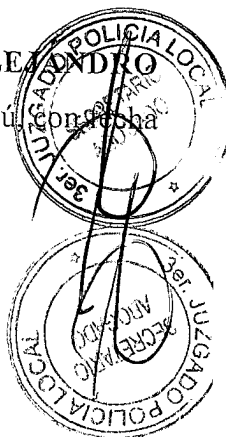
7.- Que a fojas 11 consta, copia simple de minicartola de fecha 23 de julio de 2013, de cuenta corriente de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, que da cuenta de dos giros por la suma de \$150.000, realizados con fecha 20 y 21 de junio de 2013.

8.- Que a fojas 13 consta, copia simple de declaración jurada ante Notario, de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, en la cual declara que no ha realizado los giros de dinero por la suma \$150.000, los días 20 y 21 de junio de 2013.

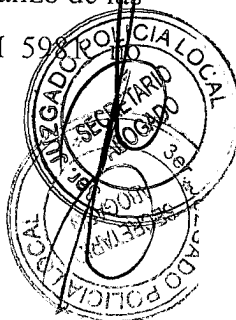
9.- Que a fojas 14 consta, carta de bienvenida, emitida por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, a **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, de fecha Abril de 2014.

10.- Que a fojas 15 consta, copia simple de planilla de ruta de la Empresa Alsacia, con fecha 20 y 21 de junio de 2013, dando cuenta del horario de ingreso y salida de la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2.

11.- Que a fojas 16 a 18 consta, copia simple de denuncia realizada por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a Fiscalía Local de Maipú, con fecha 13 de Septiembre de 2013.



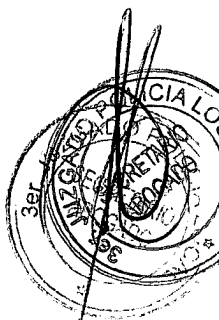
- 12.- Que a fojas 41 consta, respuesta a oficio N° 17-2014, por Fiscalía de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; que señala: "... **Cumpro con informar a Ud., que de acuerdo a la información proporcionada por nuestra Gerencia de Seguridad, el video de su interés no se encuentra disponible...**".
- 13.- Que a fojas 45, consta declaración indagatoria del consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2: "...Que ratifico denuncia de fojas 26 a 37 de autos. Que tengo cuenta corriente en el Banco BCI, desde el año 2012. Con fecha 23 de junio de 2013, detecté dos giros de \$150.000, cada uno, efectuados el día 20 de junio de 2013 y el día 21 de junio de 2013. Me di cuenta cuando observé la cartola de Banco, yo no había efectuado los giros, por lo que di aviso inmediatamente al Banco, ya que ese día me encontraba en el Banco, cuando vi la cartola, por lo que conversé con una ejecutivas de cuentas, quien no me dio respuesta, sólo me dijo que llamara a un numero telefónico interno del Banco para realizar consultas, donde no me dieron respuesta. El día 24 de julio de 2013, entregué una carta dirigida a al Banco BCI, donde comunicaba que se habían realizado dos giros en mi cuenta que no efectué, por lo que solicitaba una investigación de lo sucedido. Un mes después recibí una respuesta telefónica, donde me indicaban que yo habría realizado los giros, lo que no es efectivo. Por lo anterior hice la denuncia en SERNAC, Superintendencia de Bancos y concurrí a la Fiscalía Local de Maipú...".
- 14.- Que a fojas 53 a 55, consta Mandato Judicial de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; al abogado **PAUL REGINALD MC DONNELL HUERTA**, cédula de identidad N° 8.012.617-4.
- 15.- Que a fojas 56 a 58, consta declaración indagatoria de la parte denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a través de su abogado **PAUL REGINALD MC DONNELL HUERTA**, cédula de identidad N° 8.012.617-4; quien expone: "...Efectivamente **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; es titular de la cuenta corriente N° 86968769, cuya apertura se realizó con fecha 27 de abril de 2012, en nuestra sucursal Maipú Centro. Con fecha 24 de julio de 2013, **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; presentó una solicitud al Banco BCI, para aclarar los dos giros cuestionados en estos antecedentes, de fecha 20 y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000, haciendo presente que había tomado conocimiento de estos giros, el día 23 de del mismo mes y año citado, señalando que al parecer estos giros se habían realizado al parecer con una clonación de su tarjeta. Examinado los antecedentes se pudo establecer que los giros impugnados por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; habían sido realizados con fecha 20 de junio de 2013, a las 11:37 horas, por \$150.000, y el segundo el día 21 de junio de 2013, por idéntico monto \$150.000. Hago presente que ambos giros se efectuaron en el ATM (cajero automático) N° 5981, emplazado en la sucursal del Banco BCI, ubicada en Avenida Los Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú. El análisis que se realizó de las transacciones estableció que la huincha de auditoria correspondiente al citado ATM 5981



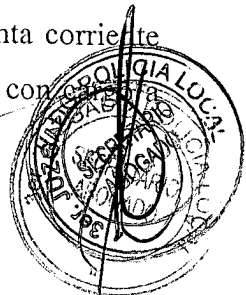
registró diferencias y figuran efectuadas con la presencia física de la tarjeta de débito, esto es aquella se emplea para girar dinero de los ATM, en forma inmediata y que requiere su presencia física, asociada a la cuenta corriente N° 86968769, de que es titular en el Banco BCI, **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2. Que a la fecha en que se efectuaron los giros impugnados en estos autos, la tarjeta de débito, esto es aquella que se emplea para girar dinero de los ATM en forma inmediata, antes mencionada no registraba orden de bloqueo que impidiera su uso, accediendo el cajero automático con el concurso de la clave secreta, elemento que, de acuerdo al contrato que regula su uso, es en lo que refiere a su custodia de exclusiva responsabilidad del tarjeta habiente. Consultado por el Tribunal: ¿Cuál es el procedimiento frente a este tipo de reclamos, la cantidad de los mismos, la respuesta y solución que Banco BCI, ofrece a sus clientes? Lo primero es que el cliente presenta un reclamo formal por los hechos que dice haberle afectado, generalmente a través de su ejecutivo, con lo cual se inicia una investigación de los hechos por parte del Banco, que incluye una auditoria del movimiento del cajero automático donde se habría efectuado los giros cuestionados para determinar si existe algún faltante o excedente de los montos registrados y dispensados por el cajero automático o ATM. Una vez concluida la investigación y por ende establecida la efectividad o no del reclamo del cliente, se le comunica si procede o no éste. Si es favorable se abona a su cuenta el dinero que reclama y que se estableció que no había sido dispensado, o sea entregado por la maquina, y a la inversa, si se acredita y no es efectivo lo planteado por el cliente se le comunica y no se restituye suma alguna. Respecto a la cantidad por la que se me consulta, no entiendo la pregunta, en todo caso si se refiere al número de reclamos que se presentan anualmente al Banco BCI, por situaciones como las que plantea **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; francamente no lo sé, pero no son muchas...”.

16.- Que a fojas 63 a 68, consta demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta con fecha 14 de marzo de 2014, por el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; por la suma de \$350.000 por concepto de daño emergente y \$750.000.- por daño moral, más reajuste, intereses y costas. Acompaña los siguientes documentos:

- 1- Copia simple de minicartola de Banco BCI, de fecha 23 de julio de 2013, que da cuenta de dos giros realizados con fecha 20 de junio y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000, a fojas 59.
- 2- Copia simple de cartola de cuenta corriente de Banco BCI, que da cuenta de dos giros realizados con fecha 20 de junio y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000, a fojas 60.

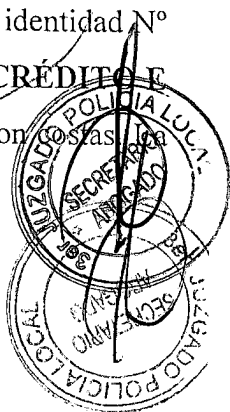


- 3- Copia simple de planilla de programación semanal, emitida por Empresa Alsacia, que da cuenta de los recorridos efectuados por la parte demandante, a fojas 61.
- 4- Copia simple de planilla de ruta emitida por Empresa Alsacia, de fecha 20 de junio de 2013 y 21 de junio de 2013, a fojas 62.
- 17.- Que a fojas 70 consta, estampado de notificación practicada por receptor Ad-Hoc notificando demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 63 a 68, interpuesta por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; en su calidad de consumidor final, en contra de **DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; de las acciones civiles en su contra.
- 18.- Que a fojas 71 consta, lista de dos testigos presentada por la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2.
- 19.- Que a fojas 96 consta delega poder del Abogado **RODRIGO ANDRES MARTÍNEZ ALARCÓN**, al Habilitado de Derecho Erick Vásquez Cerda, por la parte del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.
- 20.- Que a fojas 97 a 106 vta., consta escrito del Abogado en representación del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, contesta denuncia y demanda civil, señalando:
- 1.- Contestación de la denuncia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Excepción de prescripción extintiva de la responsabilidad contravencional del artículo 26 de la Ley 19.496, la prescripción comenzó a correr a partir del 21 de julio de 2013, fecha de la última operación cuestionada, transcurriendo más de cinco meses hasta el reclamo administrativo... En la especie los hechos supuestamente se habrían cometido a partir del mes de junio de 2013 y aunque el SERNAC, intervino con posterioridad a las respuestas que recibió el actor y que rolan a fojas 6 a 9 (Carta BCI), esa misma entidad expresa a fojas 28 que este Banco da respuesta a su mediación mediante carta que rola a fojas 9, desde aquel entonces se debe computar el plazo de prescripción de 6 meses previstos en la Ley...Es del caso que si bien el cliente realizó los requerimientos ante el SERNAC, estas actuaciones en nada alteran el cómputo del plazo acumulado, ya que de todas formas se contabilizan los 6 meses establecidos por la Ley, para declarar la acción que persigue la responsabilidad contravencional de mi representado.
- 2.- Alegaciones o defensas en contra de la denuncia formulada por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**. "...Que no es efectivo que don **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; haya tenido conocimiento con fecha 23 de julio de 2013, ya que de la propia cartola (a fojas 11) se observa que con fecha 27 de junio de 2013, 04 de julio de 2013, 08 de julio de 2013 y 15 de julio de 2013, el titular de la cuenta corriente N° 8698769, realizó cargos a su cuenta corriente por medio de giros en cajero automático y por ende el titular recibió un comprobante del giro efectuado con su saldo actualizado de su cuenta corriente post giro...". "...Para efectuar una transacción o giro por medio de cajero automático con



una cuenta corriente, se deben cumplir copulativamente los siguientes pasos: a) Ingreso de la tarjeta de débito al cajero automático, que se encuentra en línea por medio de Redbanc. b) Aprobada la tarjeta (dicha operación se realiza en línea por intermedio de Redbanc con el Banco Emisor de la tarjeta) el cliente debe ingresar su clave secreta o password para poder operar con el cajero automático. c) Ingresada la clave secreta, el cajero vía remota (operación realizada por Redbanc con el Banco Emisor) confirma la clave ingresada y permite el ingreso al menú del cajero automático, con el fin que el requirente realice todas las gestiones que estime conveniente...”. Estos pasos son requisitos sine qua non o indispensables para poder operar con el cajero automático y sin ellos la tarjeta ingresada al cajero automático sería rechazada negando el acceso al cajero automático...”. “...Además SS., debe tener presente que en la práctica, cuando se trata de un uso indebido de la tarjeta por skimming o clonación, es habitual que se verifiquen consecutivamente giros por cajeros automático y/o compras en el comercio (Redcompra) por los cupos máximos diarios disponibles (pudiendo girar por cada día un monto total de \$200.000 en cajero automático y \$300.000 por Redcompra), operatoria que no se verifica en el caso presente, aun cuando el señor Sandoval, disponía de saldo más atractivo en la fecha de los cargos objetados...”. “...El movimiento transaccional asociado a la tarjeta refleja un comportamiento habitual relacionado tanto en el cajero automático utilizado como al sector donde normalmente opera el cliente y también porque días posteriores a los giros impugnados nuevamente el titular realiza una serie de giros por cajero automático por la suma cercana a los \$300.000, situación que a todas luces, demuestra que el cliente no fue víctima de una clonación, ya que normalmente el actuar de los malhechores consiste en “reventar” la cuenta corriente, realizando giros por el monto máximo en cajero automático y efectuando compras en casas comerciales, vía Redcompra, por un monto máximo permitido...”. “...v) En el contrato de cuenta corriente se acordó por las partes los siguientes términos contractuales y que tienen relación con el uso de la tarjeta de débito y su respectiva clave secreta: En caso de extravío, robo o hurto de la TD, o las adicionales, el cliente o poseedor de una tarjeta adicional deberá dar aviso al BCI por cualquiera de los medios que el Banco le provea al efecto, cesando la responsabilidad del cliente desde el momento de la recepción del aviso...”.

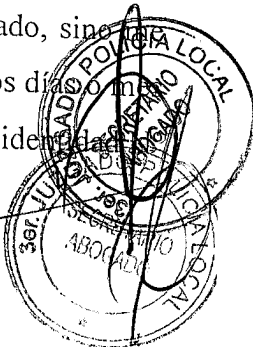
21.- Que a fojas 164 a 173, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; la asistencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representada por el Habilitado de Derecho **ERICK ALFREDO VÁSQUEZ CERDA**, y la asistencia de la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representada por el abogado **JOSÉ LEONARDO JARA ALBORNOZ**. Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce. La parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; viene en ratificar la demanda civil interpuesta en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, a fojas 63 y 68 ambas inclusive y sea acogida con costas.



parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representada por el Habilitado de Derecho **ERICK ALFREDO VÁSQUEZ CERDA**, viene en ratificar la denuncia infraccional que rola de fojas 26 a 37 ambas inclusive solicitando a S.S el máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 por infracción a los artículos 3 inciso 1 letra A, 3 inciso 1 letra D, artículo 12 y artículo 23 del citado cuerpo legal con costas. La parte demandada y denunciada en estos autos viene en contestar por escrito, tanto la denuncia infraccional como la demanda civil solicitando a S.S sean rechazadas en su totalidad con costas agregando se tenga por incorporada a la presente audiencia la contestación ya mencionada. Prueba testimonial: La parte querellante y demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; viene en presentar sus testigos:

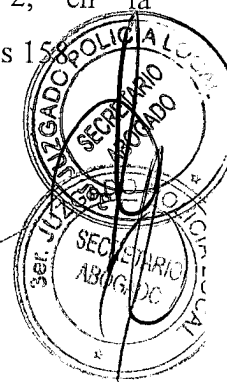
1.- **MARCO ANTONIO BURGOS BURGOS**, cédula de identidad N° 7.901.911-9; quien juramentado legalmente declara: ¿Para que diga el testigo desde cuando conoce al demandante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2? Aproximadamente como 7 años. ¿Para que diga el testigo que tipo de interés tiene en este juicio? Ninguno, solamente para resolver el caso de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2. ¿Para que diga el testigo que tipo de relación tiene con el demandante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2? Somos vecinos. Declara el testigo: "... Yo lo que sé que ese día cuando ocurrieron los hechos, me encontré con **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, en el paradero de locomoción colectiva ubicado en Calle René Olivares en la Comuna de Maipú, esto fue alrededor de las 10:30 horas, días después como somos vecinos converso esta situación, diciendo que le habían clonado la tarjeta que solamente había sido en el Banco de Las Rejas, fue el día 21 de Junio de 2013, formuló un reclamo en el Banco, me mostró una cartola no recuerdo de que Banco era...".

2.- **NICOLE ESTEFANÍA BURGOS PAVÉZ**, cédula de identidad N° 18.045.612-0, quien legalmente juramentada declara: ¿Para que diga el testigo que tipo de relación tiene con el demandante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2? Somos vecinos. ¿Para que diga el testigo quien la citó o le comunicó que viniera a declarar a este Tribunal? Me citó don **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2. ¿Para que diga el testigo que tipo de interés tiene en este juicio? Ayudarlo a resolver lo que le sucedió en el robo que sufrió, que le robaron plata del cajero. ¿Para que diga el testigo desde cuando conoce al demandante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2? Lo conozco como del año 2006. Declara el testigo: "...Me encuentro presente para ayudar a **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; en la situación de un robo de dinero que sufrió de su tarjeta Banco Estado, sino me equivoco ya que el tiene hartas tarjetas, esto fue el día 21 de junio de 2013..." "...A los días después no recuerdo don **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2;".



8.002.624-2; nos comentó que le habían girado dinero de su tarjeta de banco, no sé que tipo de tarjeta, dijo que eran \$300.000, no recuerdo la fecha, dijo que el dinero había sido girado en Las Rejas o Pajaritos, por ahí, no sé el lugar exacto...”. Prueba documental: La parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; reitera los documentos acompañados a fojas 59 a 62, ambas inclusive, y de fojas 73 a 93, ambas inclusive, y acompaña con citación, planilla de ruta de la empresa Alsacia folio N° 3059255, donde se acredita la hora de entrada a su trabajo a fojas 107. La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representada por el Habilitado de Derecho **ERICK ALFREDO VÁSQUEZ CERDA**, reitera con citación, prueba documental que rola a fojas 1 a 25, ambas inclusive, y acompaña tres sentencias condenatorias que versan sobre los mismos hechos, similares a los denunciados en autos a fojas 108 a 134. La parte denunciada y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representada por el abogado **JOSÉ LEONARDO JARA ALBORNOZ**, acompaña con citación los siguientes documentos:

- 1.- Copia simple de condiciones generales y operacionales servicios bancarios BCI con mandatos de fecha 27 de Abril de 2012, firmado por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a fojas 135 a 141.
- 2.- Copia simple de contrato de afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito BCI, a fojas 143 a 150.
- 3.- Copia simple de ingreso de reclamo presentado por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, con fecha 23 de julio de 2013, a fojas 151.
- 4.- Copia de correo electrónico enviado por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; a **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, dando traslado del reclamo interpuesto por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, de fecha 26 de septiembre de 2013, a fojas 152 a 154.
- 5.- Copia de carta de respuesta de fecha 02 de octubre de 2013, enviada por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, señalando que no se acogerá la solicitud de devolución de dinero, a fojas 155 y 156.
- 6.- Copia de carta de respuesta de fecha 02 de octubre de 2013, enviada por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0, a fojas 157.
- 7.- Copia simple de formulario de reclamo de fecha 03 de octubre de 2013, interpuesto por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, en la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, a fojas 158.



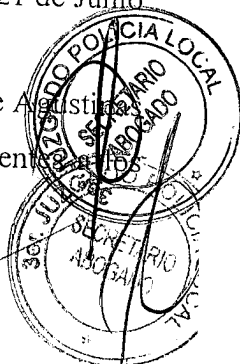
8.- Copia de carta de respuesta de fecha 09 de octubre de 2013, enviada por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, a fojas 159.

Pregunta del Tribunal a la parte demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6. ¿Para que señale si el Banco BCI, tiene registros de cámara de la operación financiera efectuada por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2? El banco BCI, presentó con fecha 04 de febrero de 2014, respuesta a la pregunta formulada por el Tribunal, a fojas 41. ¿Para que señale si el Banco BCI, tiene las cartolas de la cuenta corriente de Mario Sandoval Medina? R: El representante del Banco BCI, señala que si tiene las cartolas en estos momentos. Peticiones concretas: La parte del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0, solicita a SS., a fin de que se oficie a la parte demandada y denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, para que acompañe a este proceso los videos de las cámaras de seguridad del cajero automático ATM N° 5981 ubicada en Avenida Los Pajaritos 2100 Comuna de Maipú ambos videos desde las 10:30 a 12:00 horas del día 20 y 21 de junio de 2013 y, una vez agregados los videos al proceso se fije día y hora para la exhibición de dichos videos. La parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, solicita a SS., a fin de que se oficie a la parte demandada y denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, para que acompañe a este proceso los videos de las cámaras de seguridad del cajero automático ATM N° 5981 ubicada en Avenida Los Pajaritos 2100 Comuna de Maipú ambos videos desde las 10:30 a 12:00 horas del día 20 y 21 de junio de 2013 y, una vez agregados los videos al proceso se fije día y hora para la exhibición de dichos videos. La parte denunciada y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, solicita a SS., a fin que oficie a las siguientes instituciones:

1.- Oficio dirigido al Gerente General de Redbanc S.A domiciliado en Calle Huérfanos N° 770 piso 8° Comuna de Santiago con el fin que informe sobre los giros efectuados con la tarjeta de débito N°45136804-2496-8817 en el cajero automático (ATM) N° 5981 ubicado en Calle Avenida Los Pajaritos N° 2100 Comuna de Maipú con fecha 20 y 21 de Junio del 2013 respecto a la cuenta corriente N°86968769 del Banco de Crédito e Inversiones cuyo titular es el demandante don Mario Sandoval Medina cédula de identidad N° 8.022.624-2.

2.- Oficio dirigido a la unidad de cajero automático del Banco de Crédito e Inversiones representado por don **Juan Pérez Monsalvez**, domiciliado en Calle Agustinas N° 1161, 7° piso, Comuna de Santiago, con el fin de que remita el certificado de arqueo del cajero automático N° 5981 ubicado en Calle Avenida Los Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú de fecha 20 y 21 de Junio del 2013.

3.- Oficio a la Gerencia General del Banco de Crédito e Inversiones domiciliado en Calle Agustinas N° 1161, 7° piso, Comuna de Santiago, con el fin de remitir las cartolas correspondientes.



meses de Junio y Julio del 2013 de la cuenta corriente N° 86968769 del Banco de Crédito e Inversiones cuyo titular es el demandante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, en virtud a lo dispuesto en el artículo N° 154 de la Ley General de Bancos que establece que los antecedentes relativos a los movimientos de cuenta corriente podrían proporcionarse previa aprobación del titular de la cuenta corriente o por autorización judicial.

22.- Que a fojas 179 y 180 consta, respuesta a oficio N° 304-2014, de Ignacio Bulnes Álamos, Abogado Jefe de Redbanc S.A., adjuntando planilla de detalle de transacciones, 1.- Fecha de transacción 20/06/2013, hora transacción 11:37:37, institución adquirente BCI, número cajero 5981, número recibo 8719, tipo transacción giro, monto \$150.000, resultado aprobada. 2.- Fecha de transacción 21/06/2013, hora transacción 10:46:32, institución adquirente BCI, número cajero 5981, número recibo 8865, tipo transacción giro, monto \$150.000, resultado aprobada.

23.- Que a fojas 181 consta, delega poder del Abogado **JOSÉ LEONARDO JARA ALBORNOZ**, a la Habilitada de Derecho **CLAUDIA MARTINEZ VALLE**, por la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6.

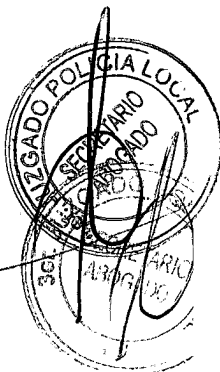
24.- Que a fojas 183 consta, respuesta a oficio N° 303-2014, de Marcelo Rojas Barrera, abogado Fiscalía de Banco Crédito e Inversiones, que señala: "...Hacemos presente a SS., que conforme al artículo 10 del Decreto Supremo N° 222 de la Subsecretaría de Prevención del Delito, que fija medidas mínimas de seguridad a la instalación y operación de cajeros automáticos, publicado en el Diario Oficial con fecha 30 de Octubre de 2013, los Bancos deben conservar las imágenes durante un lapso mínimo de 45 días...".

25.- Que a fojas 184 y 185 consta, respuesta a oficio N° 303-2014 de Marcelo Rojas Barrera, abogado Fiscalía de Banco Crédito e Inversiones, que señala: "...Se exhibe parcialmente cartola N° 1, sólo respecto de los movimientos registrados en los meses de Junio y Julio de 2013, en la cuenta corriente N° 86968769 de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2...". Que dan cuenta de dos giros realizados con fecha 20 de junio de 2013 y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000.

26.- Que a fojas 186 consta, escrito del abogado **JOSÉ LEONARDO JARA ALBORNOZ**, en representación del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, realizando observaciones a la prueba.

27.- Que a fojas 193 a 195 consta, respuesta a oficio N° 592-2014 de Rodrigo Fonseca Toledo, abogado Fiscalía de Banco Crédito e Inversiones, remitiendo certificado de arqueo de fecha 18 y 25 de junio de 2013, del cajero automático N° 5981, ubicado en sucursal BCI, de Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú...".

28.- Que a fojas 196, el Tribunal ordena que pasen los autos para fallo.



Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

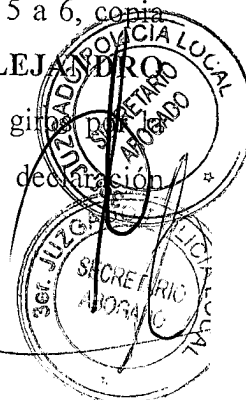
PRIMERO: Que los hechos consignados en la parte expositiva, respecto de la relación proveedor consumidor entre las partes no son controvertidos, lo cual queda establecido en denuncia de fojas 26 a 37 de autos, especialmente a fojas 56, en la cual la parte denunciada de autos señala que la parte consumidora de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; mantiene desde el día 27 de abril de 2012 vigente el producto Cuenta Corriente cuenta corriente N° 86968769, constituyendo esta un medio de prueba suficiente para establecer la relación consumidor-proveedor de acuerdo a lo prescrito en el artículo 1°, números 1 y 2 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que los hechos controvertidos consisten en determinar:

1.- Si efectivamente el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; efectuó personalmente o por un tercero con su consentimiento, los días 20 y 21 de junio de 2013, respectivamente, dos giros, por la suma de \$150.000, cada uno, con su tarjeta de débito, desde el cajero automático de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú.

2.- Si efectivamente la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; respeta los términos, modalidades y legislación vigente conforme a la Ley 19.496, haciéndose cargo del mínimo resguardo con el cual se debe proteger a un consumidor que posee con una cuenta corriente, o actúa con negligencia, al señalar como una causa eximente de responsabilidad que el **uso y resguardo de la clave de la tarjeta de débito corresponde en forma exclusiva al titular de la cuenta**, cesando la responsabilidad del cliente desde la recepción del aviso por parte del Banco, dejándolo en la indefensión absoluta.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos, denuncia particular infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; a fojas 26 a 37, copia simple de Formulario Único de Atención de Público N° 7175104, de **SERNAC**, de fecha 24 de Septiembre de 2013, mediante el cual el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; interpone reclamo contra **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, en su calidad de proveedor, a fojas 5 a 6, copia simple de minicartola de fecha 23 de julio de 2013, de cuenta corriente de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, que da cuenta de dos giros por la suma de \$150.000, realizados con fecha 20 y 21 de junio de 2013, a fojas 11, declaración



indagatoria del consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; a fojas 45, declaración indagatoria de la parte denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a través de su abogado **PAUL REGINALD MC DONNELL HUERTA**, cédula de identidad N° 8.012.617-4; a fojas 56 a 58, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; la asistencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; representada por el Habilitado de Derecho **ERICK ALFREDO VÁSQUEZ CERDA**, y la asistencia de la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representada por el abogado **JOSÉ LEONARDO JARA ALBORNOZ**, a fojas 164 a 173. Que los hechos denunciados consisten en infracción a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estése a lo que se resolverá:

I.- HECHOS NO CONTROVERTIDOS.

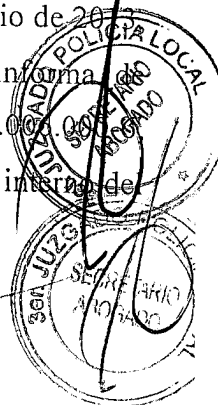
1.- Que es un hecho cierto de la causa, que el día 20 de junio de 2013, a las 11:37:37, se efectuó un giro por la suma de \$150.000, desde el cajero automático número 5981, de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, con cargo a la cuenta corriente N° 96968769, perteneciente a la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2.

2.- Que asimismo, no ha sido controvertido la realización de un segundo giro efectuado el día 21 de junio de 2013, a las 10:46:32, por la suma de \$150.000, desde el cajero automático número 5981, de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, con cargo a la cuenta corriente N° 96968769, perteneciente a la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2.

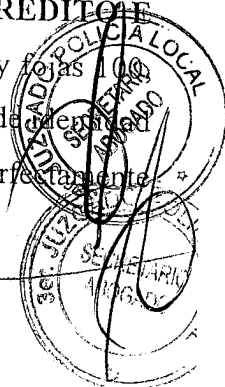
II.- HECHOS CONTROVERTIDOS.

1.- Respecto al primer hecho controvertido, esto es, si efectivamente el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; efectuó personalmente o por un tercero con su consentimiento, los días 20 y 21 de junio de 2013, respectivamente dos giros, por la suma de \$150.000, cada uno, con su tarjeta de débito, desde el cajero automático de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú.

Que la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, el día 23 de julio de 2013, al revisar la cartola de su cuenta corriente, observa que figuran dos giros, por la suma de \$150.000, cada uno, efectuados los días 20 y 21 de junio de 2013, respectivamente, desconociendo haber realizado dichas transacciones, por lo que informa de inmediato a los ejecutivos del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, quienes sólo se limitan a derivarlo a servicio al cliente, a través de un sistema telefónico interno de

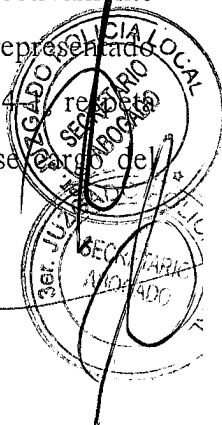


Banco. A mayor abundamiento, y ante la nula respuesta de la parte denunciada, el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, con fecha 24 de julio de 2013, reitera la impugnación de las transacciones, a través de una carta dirigida a parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, según consta a fojas 10 de autos, quien responde el requerimiento telefónicamente, después de un mes, señalando que los giros proceden, y que son de exclusiva responsabilidad del cliente. Por lo anterior, la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, el día 13 de septiembre de 2013, efectúa una denuncia ante la Fiscalía Local de Maipú, por delitos de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques. Con fecha 24 de septiembre de 2014, el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, interpone un reclamo ante el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; en contra del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, quien no acoge el requerimiento efectuado por SERNAC, toda vez que señala que: "...Verificada la situación informada por el señor Sandoval, se procedió al análisis de la huincha y cuadratura del cajero utilizado, constatando que los giros fueron correctamente dispensados, y en la cuadratura demostró que el cajero automático, no registró sobrante. A su vez, se efectuó un análisis de las transacciones desconocidas por el cliente y al respecto se constató que las operaciones no presentan diferencias y que figuran, efectuadas con la presencia física de la tarjeta de débito, emitida a nombre del reclamante, la cual a la fecha de los hechos no registraba orden de bloqueo que impidiera su uso, accediendo al cajero automático con el concurso de la correspondiente clave secreta, elementos que de acuerdo a contrato, su uso corresponde en forma exclusiva al titular de la cuenta...", según consta a fojas 19. Que en mérito de la repuesta precedente, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; interpone denuncia infraccional, en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6. Que la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, señala que la denuncia infraccional interpuesta por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; es contradictoria, toda vez que no es efectivo que el consumidor **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; haya tenido conocimiento de los giros realizados en su cuenta corriente, con fecha 23 de Julio de 2014, ya que en la mini cartola, a fojas 11 y 59, se aprecia que con fecha 27 de junio, 04 julio, 08 de julio y 15 de julio de 2014, efectuó, las mismas transacciones. Al respecto, consta en la citada cartola que fue emitida con fecha 23 de julio de 2014, por lo que se establece que la parte demandante, efectivamente tomó conocimiento de los hechos con dicha fecha, dando aviso inmediato al Banco en la sucursal Maipú Centro, según consta a fojas 10. Que la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, señala al contestar la demanda, a fojas 99 vta, y fojas 100 que la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; se desempeña como conductor de bus de Transantiago, y que es perfectamente



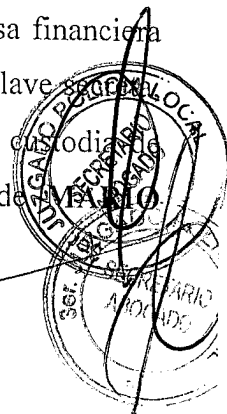
posible que los giros impugnados hayan sido ejecutados por el cliente, en razón a que este no se encontraba en su jornada laboral, considerando la planilla de ruta de fojas 15, emitida por Alsacia S.A, que da cuenta que la parte demandante se presentó a su trabajo el día 20 de junio de 2013, a las 15:38 horas, y el primer giro impugnado se realizó a las 11:37 horas, y el día 21 de junio de 2013, se presentó a las 12:18 horas, en circunstancias que el segundo giro impugnado se efectuó a las 10:46 horas, por lo que no es posible acoger la solicitud de devolución de dinero requerida, y que esta situación fue comunicada al cliente, mediante carta de fecha 02 de octubre de 2013, según consta a fojas 155. Que la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, expone a fojas 100 vta.,: "...El movimiento transaccional asociado a la tarjeta, refleja un comportamiento habitual, relacionado tanto en el cajero automático utilizado, como al sector donde normalmente opera el cliente y también porque días posteriores a los giros impugnados nuevamente el titular realiza una serie de giros por cajero automático por la suma cercana a \$300.000, situación que a todas luces demuestra que el cliente no fue víctima de una clonación, ya que normalmente el actuar de los malhechores consiste en reventar la cuenta corriente, realizando giros por el monto máximo en cajero automático y efectuando compras en casas comerciales, vía red compra, por el monto máximo permitido...". Sin embargo, dicha observación consiste en una apreciación subjetiva de la parte denunciada y demandada, quien además señala en su declaración indagatoria a fojas 57: "...Que los giros impugnados se realizaron en el cajero automático (ATM N° 5981) ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú, con la presencia física de la tarjeta de débito de la parte demandante...". Que los argumentos esgrimidos por la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, no son causal eximente de responsabilidad ante la Ley 19.946, en cuanto, sólo se limita a señalar que los giros impugnados fueron correctamente dispensados, imputando la realización de dichos giros, al consumidor final, **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, toda vez que del análisis interno de las transacciones efectuado por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, se constató la presencia física de la tarjeta del demandante, y se verificó que la huincha del cajero automático no presenta errores. Que durante el curso del proceso la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, no presenta prueba alguna que permita acreditar que los giros impugnados fueron realizados por el consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; o por un tercero con su consentimiento, ya que reconoce que a fojas 41 y 183, que no mantiene grabaciones de cámaras de seguridad, mínima medida de resguardo con que debe contar toda institución financiera en protección de sus clientes.

2.- **QUE RESPECTO DEL SEGUNDO HECHO CONTROVERTIDO**, esto es, si efectivamente la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714, respalda los términos, modalidades y legislación vigente conforme a la Ley 19.496, haciéndose cargo del

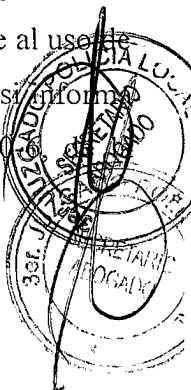


mínimo resguardo con el cual se debe proteger a un consumidor que cuenta con una tarjeta de débito, actuando con negligencia, al señalar como una causa eximente de responsabilidad que el **uso y resguardo de la clave de la tarjeta de débito corresponde en forma exclusiva al titular de la cuenta**, incluso ante clonación y fraudes, cesando la responsabilidad del cliente desde la recepción del aviso por parte del Banco, dejándolo en la indefensión absoluta.

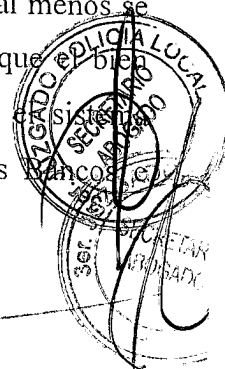
Que la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, a través de su representante judicial **PAUL REGINALD MC DONNELL HUERTA**, señala en su declaración indagatoria de fojas 56 a 58, lo siguiente: "...Efectivamente **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; es titular de la cuenta corriente N° 86968769, cuya apertura se realizó con fecha 27 de abril de 2012, en nuestra sucursal Maipú Centro. Con fecha 24 de julio de 2013, **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; presentó una solicitud al Banco BCI, para aclarar los dos giros cuestionados en estos antecedentes, de fecha 20 y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000, haciendo presente que había tomado conocimiento de estos giros, el día 23 de del mismo mes y año citado, señalando que al parecer estos giros se habían realizado al parecer con una clonación de su tarjeta. Examinado los antecedentes se pudo establecer que los giros impugnados por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; habían sido realizados con fecha 20 de junio de 2013, a las 11:37 horas, por \$150.000, y el segundo el día 21 de junio de 2013, por idéntico monto \$150.000. Hago presente que ambos giros se efectuaron en el ATM (cajero automático) N° 5981, emplazado en la sucursal del Banco BCI, ubicada en Avenida Los Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú. El análisis que se realizó de las transacciones estableció que la huincha de auditoria correspondiente al citado ATM 5981, no registró diferencias y figuran efectuadas con la presencia física de la tarjeta de débito, esto es aquella se emplea para girar dinero de los ATM, en forma inmediata y que requiere su presencia física, asociada a la cuenta corriente N° 86968769, de que es titular en el Banco BCI, **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2. Que a la fecha en que se efectuaron los giros impugnados en estos autos, la tarjeta de débito, esto es aquella que se emplea para girar dinero de los ATM en forma inmediata, antes mencionada no registraba orden de bloqueo que impidiera su uso, accediendo el cajero automático con el concurso de la clave secreta, elemento que, de acuerdo al contrato que regula su uso, es en lo que refiere a su custodia de exclusiva responsabilidad del tarjeta habiente...". Que si bien constituye una obligación para la parte contratante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, ser responsable del **uso y resguardo de la clave de la tarjeta de débito**, también es responsabilidad del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, pues es obligación de la empresa financiera velar, como un buen padre de familia, por el correcto y seguro uso de la tarjeta y su clave asociadas a la cuenta corriente, dado que la institución financiera tiene el deber de custodia de valores ajenos, sin que exista motivo plausible para que la parte denunciante de **MARIO**



ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA, cédula de identidad N° 8.002.624-2, sea responsable del uso y resguardo de la clave de la tarjeta de débito, ante clonación y fraudes, considerando que de suyo es que la Institución Financiera es segura. Teniendo a la vista la relación de asimetría existente entre las partes contratantes, por lo que pesa sobre la parte denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, la obligación de ser garante del dinero que recibe; quien debe mantenerlo protegido en cuanto el dueño del dinero no lo saque vía cajero automático, chequera, transferencia o cualquier medio análogo autorizados por las partes; pues este es su negocio y por tanto el deber de cuidado y medidas de seguridad ofrecidas sólo las puede otorgar quien recibe los fondos; en tanto que el denunciante, la parte más débil en la relación de asimetría, no puede ser el garante de que sus dineros sean protegidos dentro de su propia cuenta corriente. Es decir, las medidas de seguridad tanto externas como internas sólo las puede entregar y realizar quien tiene el deber y la facultad de hacerlo, que en los hechos denunciados en autos corresponde a **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, garantizar estas medidas. Esta asimetría se produce por la presencia de una evidente desigualdad económica, estructural y tecnológica entre la parte consumidora y el proveedor de un servicio bancario; siendo obligación de la parte denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, garantizar la seguridad en las transacciones bancarias que efectúen los clientes, haciendo frente a la globalización y al desarrollo de nuevos progresos, supliendo la desigualdad mediante resguardos jurídicos y tecnológicos. Que es de público conocimiento que la industria de clonación de tarjetas y redes delictuales vulneran el sistema de seguridad de los dueños de cuentas corrientes, tornando frágil y vulnerable el servicio financiero por no entregar las medidas de resguardo, que en el caso de autos, ni siquiera se pide medios tecnológicos de alta sofisticación, sino que basta con entregar al Tribunal, el video de la fecha y hora de la operación financiera que endosa al consumidor final, teniendo a la vista que la parte denunciada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, siempre tuvo conocimiento del reclamo interpuesto por la parte denunciante, quien desconoció los giros, entonces si no cuenta con los medios de sofisticación, al menos debió resguardar el video que graba la operación financiera y que lo libera de toda responsabilidad frente al grado de culpabilidad que le corresponde. Con todo, no podemos transformar las cláusulas del contrato que obligan a las partes, en cláusulas abusivas, responsabilizando sólo a la parte denunciante, bajo el imperio del artículo 1545 del Código Civil, pues lo que se pretende es que opere el sistema de resguardo hacia sus clientes, por lo cual las empresas financieras deben mantener operativos dichos sistemas de protección, a fin de otorgar seguridad en las transacciones bancarias que realizan sus clientes. Por ende, no es posible sostener que sea el propio denunciante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, quien deba aplicar las medidas de seguridad porque no está facultado para ello, pero sí el banco frente al uso de tarjetas falsas, o que se desconozca tal operación financiera, toda vez que el demandante informó a la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6.



el consumo, ya que la carga de la prueba, se impone a la parte denunciada, de probar que hizo uso de mínimos resguardos de seguridad frente a sus clientes, por lo que es la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, quien debe acreditar la concurrencia de medidas de seguridad tanto externas como internas. Lo cual no sólo trasunta en los giros de dinero, sino que además si la tarjeta fue clonada, el sistema operativo debe rechazarla en forma automática; si no fue clonada, debió el banco entregar las cámaras de video que pruebe que la parte sacó los dineros, lo que se pide a fojas 41 de autos. Si la tarjeta no fue retirada por el dueño sino por terceros, también debió enviar las cintas que graben el hecho del retiro del dinero por un tercero o por la propia parte denunciante. El banco debe siempre acreditar que en caso de robo o hurto fue el propietario de la tarjeta quien hizo uso de ésta, situación que no ha sido desvirtuada por la parte denunciada, en circunstancias que teniendo el video de las cámaras de seguridad que graban la transacción, borra dicho video de sus registros, argumentando a fojas 183, lo siguiente: "...Que conforme al artículo 10 del Decreto Supremo N° 222 de la Subsecretaría de Prevención del Delito, que fija medidas mínimas de seguridad a la instalación y operación de cajeros automáticos, publicado en el Diario Oficial con fecha 30 de Octubre de 2013, los Bancos deben conservar las imágenes durante un lapso mínimo de 45 días...", incurriendo con ello en una conducta contumaz. Que a mayor abundamiento, la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, en resguardo del dinero de su cliente, no solicita que operen los seguros contra fraudes asociados al contrato bancario, conducta que hubiere evitado los perjuicios producidos al consumidor final. Por lo que la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; no aporta durante todo el curso del proceso prueba alguna capaz de desvirtuar la denuncia de autos en su contra, esto es las medidas mínimas de seguridad a fin de resguardar los derechos de sus clientes en la realización de giros de cajeros automáticos que ofrecen a sus clientes, además de no reparar el mal causado al consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2. Que toda empresa financiera debe hacerse cargo por lo que le sucede a su cliente, pues solo trasunta en la negativa de los hechos. Si bien por los delitos responden los delincuentes, toda vez que la responsabilidad penal es personalísima, las empresas deben tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraudes, sin que exista causa que justifique el no reintegro oportuno de los dineros sustraídos de los que es víctima la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; medidas que en el caso materia de autos no se encuentran acreditadas durante el curso del proceso, o que al menos se puso en marcha, sino todas, alguna medida de seguridad. Considerando, finalmente, que el bien jurídico protegido es el orden público económico, específicamente la fe pública en el sistema financiero en su conjunto, toda vez que la actividad económica gira en torno a los bancos,



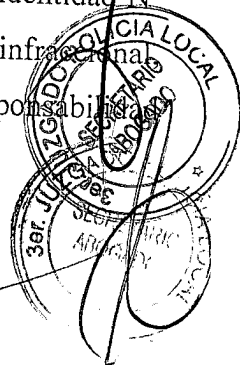
sustracción de sus dineros, inmediatamente cuando toma conocimiento de los hechos. Y siendo obligación del proveedor de un servicio bancario proporcionar de forma profesional la seguridad en el consumo, ya que la carga de la prueba, se impone a la parte denunciada, de probar que hizo uso de mínimos resguardos de seguridad frente a sus clientes, por lo que es la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, quien debe acreditar la concurrencia de medidas de seguridad tanto externas como internas. Lo cual no sólo trasunta en los giros de dinero, sino que además si la tarjeta fue clonada, el sistema operativo debe rechazarla en forma automática; si no fue clonada, debió el banco entregar las cámaras de video que pruebe que la parte sacó los dineros, lo que se pide a fojas 41 de autos. Si la tarjeta no fue retirada por el dueño sino por terceros, también debió enviar las cintas que graben el hecho del retiro del dinero por un tercero o por la propia parte denunciante. El banco debe siempre acreditar que en caso de robo o hurto fue el propietario de la tarjeta quien hizo uso de ésta, situación que no ha sido desvirtuada por la parte denunciada, en circunstancias que teniendo el video de las cámaras de seguridad que graban la transacción, borra dicho video de sus registros, argumentando a fojas 183, lo siguiente: "...Que conforme al artículo 10 del Decreto Supremo N° 222 de la Subsecretaría de Prevención del Delito, que fija medidas mínimas de seguridad a la instalación y operación de cajeros automáticos, publicado en el Diario Oficial con fecha 30 de Octubre de 2013, los Bancos deben conservar las imágenes durante un lapso mínimo de 45 días...", incurriendo con ello en una conducta contumaz. Que a mayor abundamiento, la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, en resguardo del dinero de su cliente, no solicita que operen los seguros contra fraudes asociados al contrato bancario, conducta que hubiere evitado los perjuicios producidos al consumidor final. Por lo que la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; no aporta durante todo el curso del proceso prueba alguna capaz de desvirtuar la denuncia de autos en su contra, esto es las medidas mínimas de seguridad a fin de resguardar los derechos de sus clientes en la realización de giros de cajeros automáticos que ofrecen a sus clientes, además de no reparar el mal causado al consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2. Que toda empresa financiera debe hacerse cargo por lo que le sucede a su cliente, pues solo trasunta en la negativa de los hechos. Si bien por los delitos responden los delincuentes, toda vez que la responsabilidad penal es personalísima, las empresas deben tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraudes, sin que exista causa que justifique el no reintegro oportuno de los dineros sustraídos de los que es víctima la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; medidas que en el caso materia de autos no se encuentran acreditadas durante el curso del proceso, o que al menos se puso en marcha, sino todas, alguna medida de seguridad. Considerando, finalmente, que el bien jurídico protegido es el orden público económico, específicamente la fe pública en el sistema financiero en su conjunto, toda vez que la actividad económica gira en torno a los bancos.



Instituciones Financieras, por lo que la parte denunciada y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; no puede pretender eximirse de responsabilidad, al señalar que sus clientes son responsables del uso de sus claves de tarjetas bancarias, incluso ante eventos de clonación y fraudes de las mismas. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, quien no respeta los términos, modalidades y legislación vigente conforme a la Ley 19.496, sin hacerse cargo del mínimo resguardo con el cual se debe proteger a un consumidor que cuenta con una tarjeta de débito, actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; al no reintegrar el dinero correspondiente a dos giros, cada uno, por la suma de \$150.000, efectuados con su tarjeta de débito desde el cajero automático de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú, dejándolo en la indefensión absoluta, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

CUARTO: Que la parte denunciada y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, opone excepción de prescripción extintiva de la responsabilidad infraccional de la denuncia interpuesta por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; alegando que dicha acción no habría sido presentada dentro de plazo, considerando que fue presentada con fecha 10 de diciembre de 2013, y que los hechos denunciados ocurrieron con fecha 20 y 21 de junio de 2013, transcurriendo con creces, el plazo de prescripción de 6 meses que establece la Ley 19.496. Al respecto consta del propio cronograma desarrollado por la parte denunciada y demandada, a fojas 98 vta., que la responsabilidad infraccional de la parte denunciada y demandada no se encuentra prescrita, toda vez que desde la fecha de la ocurrencia de los hechos denunciados, 20 y 21 de junio de 2013, a la fecha de interposición de la denuncia han transcurrido 5 meses y 10 días, por lo que la denuncia infraccional se interpuso en tiempo y forma.

QUINTO: Que asimismo la parte denunciada y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, opone excepción de prescripción de la acción civil interpuesta por la parte **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; a fojas 63 a 68, señalando que al encontrarse prescrita la responsabilidad infraccional, igualmente lo está la responsabilidad patrimonial. Que al haberse establecido que la responsabilidad



infraccional no ha prescrito, consecuentemente con ello, no se encuentra prescrita la acción civil de fojas 63 a 68.

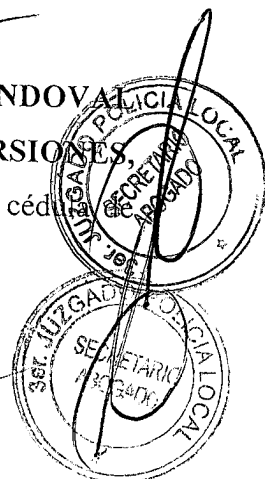
SEXTO: Que respecto de la prueba testimonial presentada por la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; consistente en la declaración de **MARCO ANTONIO BURGOS BURGOS**, cédula de identidad N° 7.901.911-9; y la declaración de **NICOLE ESTEFANÍA BURGOS PAVÉZ**, cédula de identidad N° 18.045.612-0, quienes legalmente juramentado declaran conocer a la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; además de ser testigos de oídas, toda vez que ambos señalan que tomaron conocimiento de los hechos por los dichos de la parte demandante, por lo que esta Sentenciadora de conformidad a lo dispuesto por los artículos 358 N° 6 y 383 inciso primero del Código de Procedimiento Civil desestimaré su declaración por carecer de imparcialidad.

b) En el aspecto civil:

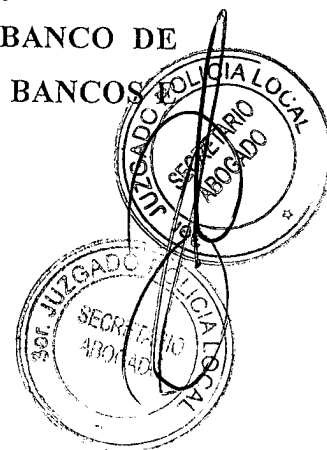
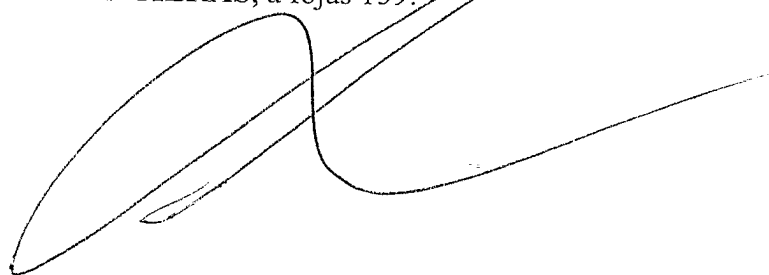
Respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 63 a 68 interpuesta por la parte de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; en contra de la parte de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, por la suma de \$350.000 por concepto de daño emergente y \$750.000.- por daño moral, más reajustes y costas.

SEPTIMO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados al consumidor **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, en atención a la denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; a fojas 26 a 37, demanda civil de daños y perjuicios interpuesta por la parte demandante a fojas 63 a 68, documentos acompañados a fojas 9 a 18, por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; documentos acompañados por la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a fojas 59 y 60, y los documentos acompañados por la propia demandada de autos a fojas 135 a 159, consistente en:

- 1.- Copia simple de respuesta de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, a fojas 9.
- 2.- Copia simple de reclamo interpuesto por el consumidor **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; ante **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, con fecha 24 de julio de 2013, a fojas 10.



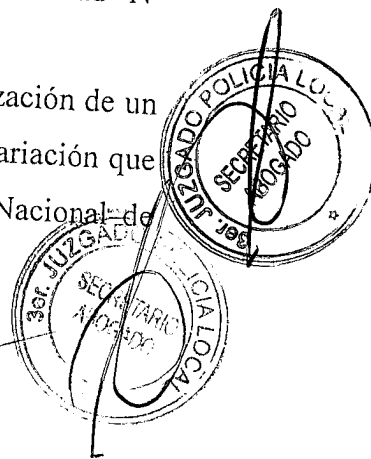
- 3.- Copia simple de minicartola de fecha 23 de julio de 2013, de cuenta corriente de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, que da cuenta de dos giros por la suma de \$150.000, realizados con fecha 20 y 21 de junio de 2013, a fojas 11.
- 4.- Copia simple de denuncia realizada por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a Fiscalía Local de Maipú, con fecha 13 de Septiembre de 2013, a fojas 16 a 18.
- 5- Copia simple de minicartola de Banco BCI, de fecha 23 de julio de 2013, que da cuenta de dos giros realizados con fecha 20 de junio y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000, a fojas 59.
- 6- Copia simple de cartola de cuenta corriente de Banco BCI, que da cuenta de dos giros realizados con fecha 20 de junio y 21 de junio de 2013, ambos por la suma de \$150.000, a fojas 60.
- 7.- Copia simple de condiciones generales y operacionales servicios bancarios BCI con mandatos de fecha 27 de Abril de 2012, firmado por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a fojas 135 a 141.
- 8.- Copia simple de contrato de afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito BCI, a fojas 143 a 150.
- 9.- Copia simple de ingreso de reclamo presentado por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, a **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, con fecha 23 de julio de 2013, a fojas 151.
- 10.- Copia de correo electrónico enviado por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; a **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, dando traslado del reclamo interpuesto por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, de fecha 26 de septiembre de 2013, a fojas 152 a 154.
- 11.- Copia de carta de respuesta de fecha 02 de octubre de 2013, enviada por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, señalando que no se acogerá la solicitud de devolución de dinero, a fojas 155 y 156.
- 12.- Copia de carta de respuesta de fecha 02 de octubre de 2013, enviada por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0, a fojas 157.
- 13.- Copia simple de formulario de reclamo de fecha 03 de octubre de 2013, interpuesto por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2, en la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, a fojas 158.
- 14.- Copia de carta de respuesta de fecha 09 de octubre de 2013, enviada por **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6; a **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, a fojas 159.



OCTAVO: Que teniendo a la vista los documentos acompañados en el considerando anterior, acompañados tanto por la parte denunciante, por la parte demandante y por la parte denunciada y demandada y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica se determina que la denuncia infraccional interpuesta por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; a fojas 26 a 37, y los documentos acompañados a fojas 9 a 18, a fojas 59 y 60 y a fojas 135 a 159 de autos, tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios directos causados a la parte consumidora y demandante por la infracción cometida por la parte proveedora y demandada, por lo que esta Sentenciadora fija la indemnización en la suma **\$300.000 (Trescientos mil pesos)** por concepto de daño emergente, ascendiente al dinero girado con la tarjeta de débito de la parte demandante, desde el cajero automático de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, ubicada en Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú. Dicha cantidad la deberá pagar la parte proveedora y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, a la parte consumidora y demandante **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2.

NOVENO: Que la parte demandante además, solicita una indemnización por el daño moral causado por la parte demandada. Que la infracción a la Ley 19.496 realizada por la parte demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, efectivamente causa menoscabo y perjuicio al consumidor y demandante, referido a las molestias derivadas del incumplimiento de sus derechos, haber concurrido personalmente en más de una oportunidad, y a través de llamados telefónicos, informando de los hechos acaecidos y además exigiendo una solución a lo ocurrido, sin que la parte demandada realice alguna gestión mínima de solución, a fin de reintegrar el dinero, es más teniendo conocimiento de la impugnación de los giros por parte del consumidor final, incurre en una conducta contumaz, al borrar el video de que da cuenta de la transacción financiera, lo cual causa un menoscabo moral a cualquier persona de una personalidad normal, presión psicológica al ver desmejorada su situación económica, por lo que esta Sentenciadora fija la indemnización por daño moral en la suma de **\$750.000.- (Setecientos cincuenta mil pesos)**, dicha cantidad la deberá pagar la parte proveedora y demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, a la parte consumidora y demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2.

DECIMO: Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.496, esta indemnización de un total de **\$1.050.000 (Un millón cincuenta mil pesos)** deberá ser reajustada según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de



Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

DECIMO PRIMERO: Que la parte demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

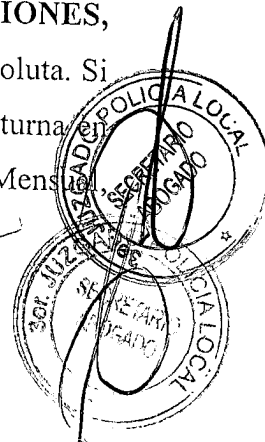
DECIMO SEGUNDO: No ha lugar a la excepción de prescripción extintiva de responsabilidad infraccional opuesta por la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; a fojas 97 a 106 vta., de autos, en los términos planteados, en atención que no se configura el plazo de prescripción establecido por la Ley 19.496, toda vez que desde la fecha de ocurrencia de los hechos, 20 de junio de 2013, y la fecha de la denuncia infraccional, 10 de diciembre de 2013, han transcurrido 5 meses y 10 días.

DECIMO TERCERO: No ha lugar a la excepción de prescripción extintiva de la acción civil opuesta por la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; a fojas 97 a 106 vta., en atención a que la responsabilidad infraccional no se encuentra prescrita, conforme a lo expresado en el considerando precedente.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

a) En el aspecto infraccional:

1.- Que se condena a **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal; quien no respeta los términos, modalidades y legislación vigente conforme a la Ley 19.496, sin hacerse cargo del mínimo resguardo con el cual se debe proteger a un consumidor que cuenta con una tarjeta de débito, actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor final **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; al no reintegrar el dinero correspondiente a dos giros, cada uno, por la suma de \$150.000, efectuados con su tarjeta de débito desde el cajero automático de la sucursal del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, ubicado en Avenida Pajaritos N° 2100, Comuna de Maipú, dejándolo en la indefensión absoluta. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual por vía de apremio.



b) En el aspecto civil:

2.- Ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 63 y 68 interpuesta por **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; en contra de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, a pagar una indemnización de **\$1.050.000.- (Un millón cincuenta mil pesos)** en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios, por concepto de daño directo y moral.

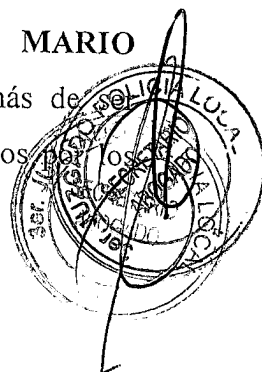
Esta indemnización se pagará a **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; y será reajustada en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor, según Informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario del Tribunal.

3.- La parte demandada de **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, ha sido vencida en juicio, por lo que de conformidad a lo establecido en el artículo 50 de la ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

4.- No ha lugar a la excepción de prescripción extintiva de responsabilidad infraccional opuesta por la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; a fojas 97 a 106 vta., de autos, en los términos planteados, en atención que no se configura el plazo de prescripción establecido por la Ley 19496, toda vez que desde la fecha de ocurrencia de los hechos 20 de junio de 2013 y la fecha de la denuncia infraccional, 10 de diciembre de 2013, han transcurrido 5 meses y 10 días.

5.- No ha lugar a la excepción de prescripción extintiva de la acción civil opuesta por la parte denunciada **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, RUT 97.006.000-6, representado legalmente por **LIONEL OLAVARRÍA LEYTON**, cédula de identidad N° 5.089.714-1; a fojas 97 a 106 vta., en atención a que la responsabilidad infraccional no se encuentra prescrita, conforme a lo resuelto precedentemente.

6.- Que respecto de la prueba testimonial presentada por la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; consistente en la declaración de **MARCO ANTONIO BURGOS BURGOS**, cédula de identidad N° 7.901.911-9; y la declaración de **NICOLE ESTEFANÍA BURGOS PAVÉZ**, cédula de identidad N° 18.045.612-0, quienes legalmente juramentado declaran conocer a la parte demandante de **MARIO ALEJANDRO SANDOVAL MEDINA**, cédula de identidad N° 8.002.624-2; además de testigos de oídas, toda vez que ambos señalan que tomaron conocimiento de los hechos



dichos de la parte demandante, por lo que esta Sentenciadora de conformidad a lo dispuesto por los artículos 358 N° 6 y 383 inciso primero del Código de Procedimiento Civil, desestimaré su declaración por carecer de imparcialidad.

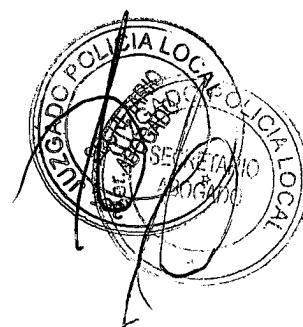
Notifíquese y comuníquese

Oficiése al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 7433-2013 MCM

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario-Abogado Titular



290.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

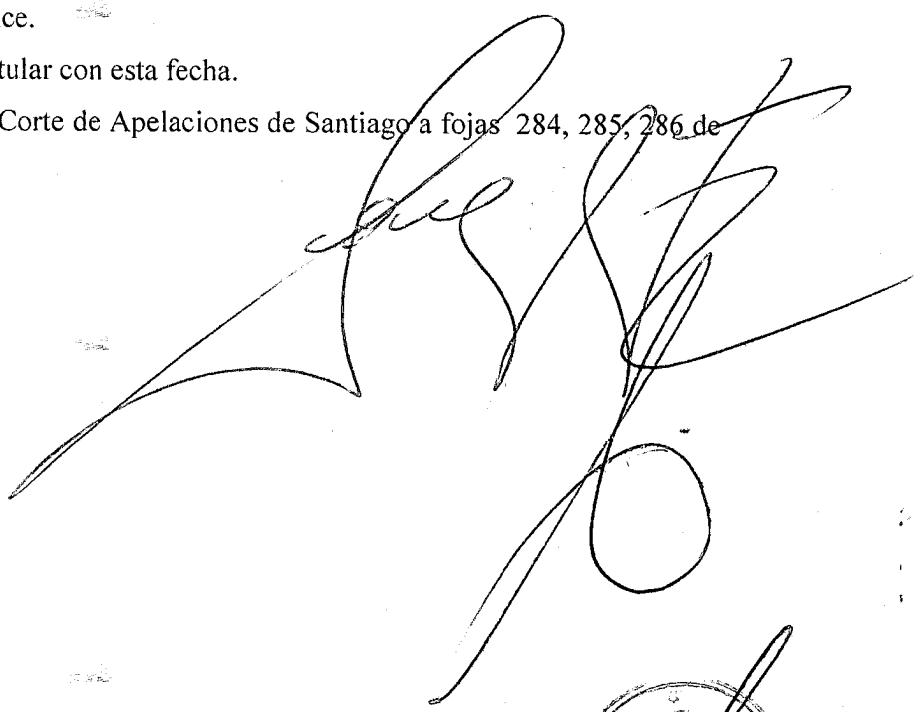
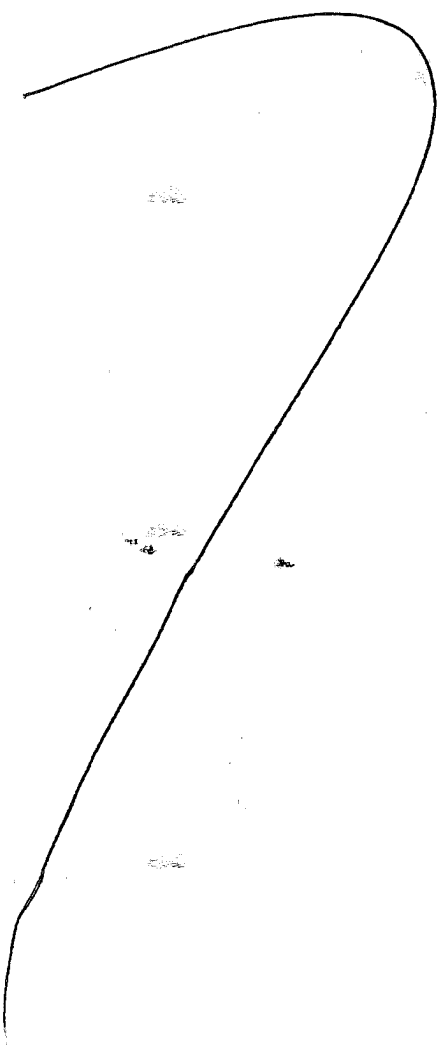
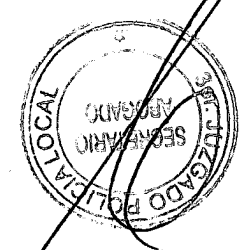
MAIPU

MAIPÚ, veinte de Julio de dos mil quince.

Por ingresado al despacho de la Jueza Titular con esta fecha.

VISTOS: Lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 284, 285, 286 de autos. **CÚMPLASE.**

Rol: 7433-13

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.A long, sweeping handwritten signature in black ink, starting with a large loop and extending downwards and to the left.

Santiago, once de junio de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

a) En el considerando tercero, numeral 1, parte final, se suprime la reflexión que se inicia con las expresiones “*Que durante el curso de este proceso la parte de...*” y concluye con la frase “*...en protección a sus clientes*”;

b) En el mismo considerando tercero se eliminan todos los párrafos y reflexiones que se desarrollan bajo el título “2.- QUE RESPECTO DEL SEGUNDO HECHO CONTROVERTIDO...”, hasta la conclusión de ese considerando;

c) Se desechan los motivos séptimo, octavo, noveno, décimo y undécimo.

Y se tiene, además, presente:

Primero: El sistema de pago que subyace en las tarjetas de débito demanda resguardos especiales tanto del emisor como del usuario. En lo que atañe al titular de la tarjeta, tiene que hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración de su clave. Por su lado, en cuanto proveedor del servicio, el banco está obligado a otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos ni tropiezos, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y por la sencilla razón que ése es su negocio;

Segundo: En la denuncia de fojas 26 se imputa al Banco de Crédito e Inversiones la infracción a sus deberes de seguridad y cuidado en la prestación del servicio asociado a una cuenta corriente bancaria. En particular, lo que se reprocha es la verificación de dos operaciones de giro efectuadas desde un cajero automático, con cargo a una tarjeta de débito –los días 20 y 21 de junio de 2013-, por la suma de \$150.000 cada una de ellas;

Tercero: En términos todavía más concretos, la imputación se hace consistir en que tales operaciones fueron desconocidas por el consumidor, afirmándose que no pudo realizarlas dado que en los días de tales giros se encontraba trabajando, de manera que “*no es factible que él se encontrara en dos lugares al mismo tiempo*”. A su turno, el banco denunciado sostuvo que

los giros fueron ejecutados con la presencia física de la tarjeta; que por los horarios de tales giros es “*perfectamente posible*” que los haya realizado el cliente; y que, a la sazón, no se registraba denuncia por hurto o extravío de la tarjeta de débito, de manera que las operaciones cuestionadas son responsabilidad del titular de la cuenta corriente respectiva;

Cuarto: Como puede advertirse, la irregularidad de la operación se apoya básicamente en la circunstancia que no pudo ejecutarlas el titular, desde que él se encontraba trabajando. A este respecto cabe referir lo siguientes:

1.- El primer giro se llevó a cabo a las 11:37 del día 20 de junio de 2013, en tanto que el segundo de los giros cuestionados tuvo lugar a las 10:46 horas del 21 de junio de 2013, siendo ambos ejecutados desde un cajero automático ubicado en Avenida Gladys Marín 2100 de la comuna de Maipú (documentos de fojas 11, 59, 75, 155 y 179);

2.- Conforme consta de las planillas de ruta de fojas 15, 61, 62, 73, 74 y 197, el consumidor demandante registra en esos días los siguientes ingresos u horas de presentación a su lugar de trabajo: **a)** 20 de junio de 2013; 15:38 horas, en el terminal “Santa Margarita-Arturo Jara”; y **b)** 21 de junio de 2013; 12:18 horas, en el terminal “Terreno Amengual”; y

3.- Según se consigna en su declaración de fojas 45 y en la demanda de fojas 63, el consumidor aludido –don Mario Sandoval Medina-, tiene su domicilio en Pasaje Sajonia 1556, Villa San José de la comuna de Maipú.

De la relación de esos antecedentes se sigue que entre la ejecución del primer giro (11:37 horas) y el momento de presentación del actor a su lugar de trabajo (15:38 horas) medió un lapso de 4 horas; mientras que entre la realización del segundo giro (10:46 horas) y la presentación del demandante al terminal respectivo (12:18 horas), transcurrió alrededor de una hora y media. Luego, si se considera que el domicilio del consumidor está situado en la misma comuna donde se ubica el cajero automático de que se trata (Maipú) y que los terminales aludidos corresponden, respectivamente, a las comunas de Lo Espejo o San Bernardo y Estación Central, se tiene como conclusión que está dentro de lo probable que fue el titular de la tarjeta quien ejecutó las operaciones cuestionadas;

Quinto: En tales condiciones, al no existir otros datos que permitan tachar de irregulares los giros puestos en entredicho o, que es lo mismo, ante la falta de información que haga posible atribuir al banco denunciado el incumplimiento de su deber de seguridad, cabe desestimar la denuncia presentada en su contra. Enseguida, al sustentarse la demanda civil en la responsabilidad infraccional que ha quedado descartada, corresponde negar lugar a ella.

Por estas razones y de conformidad, además, con lo previsto en los artículos 186 del Código de Procedimiento Civil, 14 y 32 de la Ley 18.287, *se revoca*, en su parte apelada, la sentencia definitiva de veintinueve de septiembre de dos mil catorce, escrita desde fojas 197 a 221, en cuanto por ella se acogen la denuncia de fojas 26 y la demanda civil interpuesta y, en cambio, se decide que quedan rechazadas esa denuncia y demanda, sin costas por estimarse que hubo motivo plausible para litigar.

En lo sucesivo, la juez a quo procurará un mejor orden en la redacción de sus sentencias, en términos de facilitar su lectura y comprensión, ajustándose para ello a las formas usuales de tal clase de resoluciones.

Redactó el ministro señor Astudillo.

Regístrese y devuélvase.

Rol Policía Local N° 164-2015.-

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los Ministros señores Omar Astudillo Contreras y Jaime Balmaceda Errázuriz y la abogada integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.