

CERTIFICADO

Certifico que la sentencia definitiva, dictada en la causa Rol N° 17.303-KM/2.014, del Primer Juzgado de Policía Local de Estación Central, se encuentra ejecutoriada.- Estación Central, Octubre 14 de 2.015.-

RODOLFO CEPEDA MARIN
SECRETARIO TITULAR



PROCESO N° 17.303/2.014-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a veintitrés de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

- Que a fs. 23 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, cédula nacional de identidad N° 6.819.551-9**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **BANCO BBVA, representado legalmente por IGNACIO LACASTA CASADO**, ambos con domicilio en Avda. Pedro de Valdivia N°100, comuna de Providencia. Funda su presentación que ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por **MARÍA ISABEL FLORES BARRA**, con fecha 15 de enero de 2.014, en Formulario Único de Atención al Público N° 7382302, que ésta el día 7 de enero de 2.014, observó que existían dos giros realizados desde su cuenta corriente N° 0504-0115-0100014446 del Banco BBVA, los cuales le eran desconocidos y no autorizados por ella: a) Giro de fecha 4 de enero de 2.014 a las 19:27 horas aprox., desde el cajero ubicado en calle San Francisco de Borja N° 66 y b) Giro de fecha 5 de enero de 2.014 a las 20:04 horas aprox., desde el cajero ubicado en Avda. Kennedy N° 5413. Por lo anterior, la referida ingresó ese mismo día un reclamo ante el Banco BBVA, sucursal Los Dominicos, recibiendo como respuesta vía telefónica, el día 10 de ese mes, que el Banco BBVA, rechazaba su solicitud de revertir la acción realizada y restituir los dineros girados, debido a que las acciones impugnadas no presentaban condición de error y por lo mismo, no serían una clonación, pues las transacciones se realizaron en poder de la tarjeta y de la clave secreta. Que al contrario, la afectada señaló a SERNAC, que la tarjeta se encuentra en su poder y que jamás se le ha extraviado y que el día 4 de enero, mientras se hacía la transacción no autorizada, ella se encontraba en las dependencias de Fantasilandia, siendo físicamente imposible la realización del giro desde otro lugar y que el día 5 de enero, sólo estuvo en su casa, sin salir del lugar. Agrega, consultado el Banco BBVA, respondió, con fecha 23 de enero de 2.014, que las transacciones que la denunciante no reconoce,

fueron realizadas satisfactoria y correctamente, por cuanto intervino la presencia física de la tarjeta y con ello el ingreso de la clave secreta, cuyo uso, custodia y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad de la tarjeta habiente. Señala además que la respuesta entregada por el Banco BBVA es del todo insuficiente, no haciéndose cargo de su responsabilidad como proveedor de servicios financieros, toda vez que la Ley 19.496 exige: - Que la operación de los servicios sea segura; - Que ante un error operativo, el proveedor debe reparar al cliente o consumidor de forma adecuada y oportuna, teniendo en consideración que la empresa tuvo conocimiento de los hechos en forma previa a la denuncia, mediante reclamo directo de la consumidora; - Al evidenciar las graves faltas en los protocolos de seguridad en la operación de productos financieros, la empresa debe realizar los ajustes necesarios;

- Que a fs. 51 y siguientes, **GABRIEL ABARCA ACUÑA**, en representación del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, presta declaración indagatoria, señalando que el manejo de las tarjetas es de responsabilidad de cada cliente, quienes deben resguardar su uso como el secreto de la clave para acceder a retirar dineros en los cajeros automáticos, para lo cual siempre se instruye al cliente de su manejo y operación, como asimismo del resguardo que deben tener de ellas. En la investigación interna que hizo el banco, se pudo establecer que los giros ese efectuaron con la tarjeta original y con la clave de la clienta, por lo que si ella no hizo los giros, perfectamente alguien de su entorno lo hizo sabiendo su clave y sin que ella se diera cuenta, lo que no es de responsabilidad del banco;

- Que a fs. 77 y siguientes, con fecha 18 de junio de 2.014, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 92, con fecha 12 de enero 2.014, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido lo siguiente: A) Con fecha 15 de enero de 2.014, María Isabel Flores Barra, en Formulario Único de Atención al Público N° 7382302, denunció ante SERNAC, que el día 7 de enero de 2.014, observó que existían dos giros realizados desde su cuenta corriente N° 0504-0115-0100014446 del Banco BBVA, los cuales le eran desconocidos y no autorizados por ella: a) Giro de fecha 4 de enero de 2.014 a las 19:27 horas aprox., desde el cajero ubicado en calle San Francisco de Borja N° 66 y b) Giro de fecha 5 de enero de 2.014 a las 20:04 horas aprox., desde el cajero ubicado en Avda. Kennedy N° 5413. B) Que con fecha 7 de enero de 2.014, la denunciante interpuso un reclamo ante el Banco BBVA, sucursal Los Dominicos, cuya constancia señala que la tarjeta se encuentra en poder de la reclamante y bloqueada; C) El día 23 de enero de 2.014, el Banco BBVA, no accedió a la solicitud de revertir la acción realizada y restituir los dineros girados, debido a que las transacciones impugnadas se realizaron satisfactoria y correctamente, por cuanto intervino la presencia física de la tarjeta y con ello el ingreso de la clave secreta y que a la hora en que fueron realizadas las transacciones, no había orden de bloqueo para dicho producto.

2.- Que la denunciante en su libelo, señaló que la tarjeta se encuentra en poder de la reclamante y que jamás se le ha extraviado y que el día 4 de enero, mientras se hacía la transacción no autorizada, ella se encontraba en las dependencias de Fantasilandia, siendo físicamente imposible la realización del giro desde otro lugar y que el día 5 de enero, sólo estuvo en su casa, sin salir del lugar.

3.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, la responsabilidad que afectaría al Banco BBVA, al no adoptar las medidas necesarias para el debido resguardo de los bienes de sus clientes y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicios a la reclamante.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante, rindió en el comparendo de conciliación, contestación y prueba la siguiente prueba documental: a) Formulario Único de Atención de Público de fecha 15 de enero de 2.014; b) Copia Traslado de fecha 16 de enero de 2.014 desde SERNAC a Banco BBVA; c) Copia carta respuesta Banco BBVA a Sernac de fecha 23 de enero de 2.014; d) Copia constancia de Recepción de Reclamos de fecha 7 de enero de 20.14; e) Copia Declaración Jurada formulada por María Isabel Flores Barra; f) Copia Anexo de Comisiones al Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales; g) Copia Cartola Histórica Banco BBVA, de fecha 7 de enero de 2.014; h) Copia Saldo y Últimos Movimientos de Cuentas; i) Copia simple de dos sentencias que versan sobre hechos similares a los de autos.

5.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciada, reiteró la siguiente prueba documental aportada por la contraria: a) Copia carta respuesta Banco BBVA a Sernac de fecha 23 de enero de 2.014; b) Copia Anexo de Comisiones al Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales; c) Copia Cartola Histórica Banco BBVA, de fecha 7 de enero de 2.014; d) Copia Saldo y Últimos Movimientos de Cuentas.

6.- Que en lo específico se aplica al caso en estudio, lo señalado en los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: artículo 3 letra d) “La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; artículo 3 letra e) “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”. Asimismo la normativa legal señala en el artículo 23 inc.1, que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia,

procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”.

7.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc.2 del mismo cuerpo legal, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

8.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, la denunciante no logró demostrar en el proceso que el **BANCO BBVA, representado legalmente por IGNACIO LACASTA CASADO**, haya incurrido en las faltas que se imputan, esto es, las de las letras d) y e) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que el perjuicio sufrido por **MARÍA ISABEL FLORES BARRA**, deriva de la acción de terceros ajenos al presente juicio. De los antecedentes se aprecia que la denunciada cumplió oportunamente con el bloqueo de la tarjeta de débito de la afectada. Que siendo la responsabilidad establecida en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, una subjetiva, o sea construida sobre la base del dolo o culpa de la denunciada y no existiendo antecedentes de dicho elemento, la denuncia debe ser necesariamente desestimada, motivo por el cual esta sentenciadora se referirá a lo infraccional, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496; 1.698 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 23 y siguientes, en conformidad a lo resuelto en los considerandos de esta sentencia.

**DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.
NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.
REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO
DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.
CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR