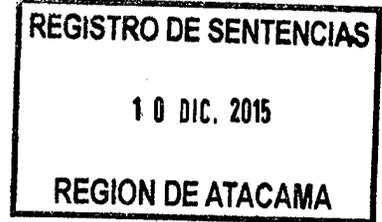


1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
COPIAPO



CERTIFICADO

El secretario (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 583/2015, caratulada "LYA OCARANZA HERRERA con BANCO ESTADO", sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 71 se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 02 de diciembre de 2015.



LUIS GONZALEZ CODOCEDO
Secretario Abogado (s)

Copiapó, dos de septiembre de dos mil quince.-



VISTOS.

1).- Que a fojas uno de autos, comparece doña **LYA ELENA OCARANZA HERRERA**, Rut N° 4.325.056-6, Asistente Social, domiciliada en calle Los Carreras N° 3.563 de la comuna de Copiapó, quien interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO**, representada por don **ESTEBAN ROJAS HOLTSHAMP**, ignora profesión u oficio, domiciliado en calle O'Higgins N° 694, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letra d), e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Fundamenta su denuncia y demanda civil en que con fecha veintiuno de agosto de dos mil catorce, realizó un giro por \$ 150.000.-, en el cajero del Supermercado Unimarc, ubicado en la Avenida Henríquez esquina Los Carreras, lugar donde le habrían sustraído la tarjeta del Banco, dándose cuenta de ella la noche del día jueves 22, cuando necesitaba nuevamente dinero, llama al Call Center 6002007000 para bloquear la tarjeta en dos oportunidades, lo que constaría en el Registro de tráfico de llamadas que adjunta, no obteniendo respuesta. Al día siguiente debió viajar a Santiago y desde allá pudo bloquear la tarjeta, que reviso por internet la cuenta y esta no tenía movimientos.

2).- Que el día lunes 25 de agosto, nuevamente ingresa a internet a su cuenta para realizar una transferencia y se encuentra con la sorpresa que habían hecho 10 giros de la cuenta, que llamó al Call Center y se le indicó que se dirigiera a la sucursal de su banco en Copiapó. Agrega que el día martes 26 de agosto se dirigió al banco, a la PDI y al otro día a la Fiscalía.

3).- Que no obtuvo respuesta satisfactoria del banco, que se le hace sentir que fue “un auto robo”, y es por esta situación que demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto del daño directo la suma de \$ 892.391.- (Ochocientos noventa y dos mil trescientos noventa y un pesos) por concepto de los gastos realizados, más la suma de \$ 2.000.000.- (Dos millones de pesos) por reparación del daño moral sufrido, con costas.

4).- Que de fojas siete a veinticuatro de autos, rolan documentos acompañados por la denunciante en su denuncia y demanda civil.

5).- Que a fojas veintisiete de autos, se notifica personalmente la denuncia y demanda de autos.

6).- Que a fojas veintinueve de autos, se fija nuevo día y hora para el día 27 de mayo de 2015, a las 10.30 horas.

El secretario del tribunal
certifica que la presente es
copia fiel del original que se
ha tenido a la vista

El Secretario

7).- Que a fojas treinta y tres de autos, comparece el abogado don **OMAR CAMPILLAY BRICEÑO**, quien comparece en representación del **BANCO del ESTADO DE CHILE**.

8).- A fojas cuarenta de autos, consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba, donde comparece la parte demandante y la parte demandada representada por el abogado don **OMAR CAMPILLAY BRICEÑO** quien mediante minuta escrita opone excepción de incompetencia del Tribunal y en subsidio contesta la demanda. Como fundamento de la excepción dilatoria de incompetencia interpuesta, indica que la materia que intenta debatir la demandante correspondería a las situaciones previstas en la Ley N° 19.223 y Ley 20.009 por el delito informático y uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito, por lo que por su conocimiento correspondería a la sede penal. A fojas cuarenta y dos de autos, la demandante evacua el traslado rechazando la incidencia promovida, indicando en síntesis que el artículo 1° de la Ley 19.496, dispone que "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". Y que la letra a del artículo 2 de la mencionada ley señala: "Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: letra a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". Agregando que existe una relación de consumo entre él y el Banco del Estado de Chile, porque se hace aplicable la ley de protección al consumidor, por existir un contrato de prestación de servicios. A fojas cuarenta y cinco de autos, se rechaza la incidencia de incompetencia promovida, teniéndose según consta a fojas cuarenta y seis por contestada la denuncia y la demanda civil. En la contestación de la denuncia y demanda civil se señala en síntesis que Banco del Estado no ha incurrido en ninguna infracción y no existen antecedentes que acrediten la existencia de algún perjuicio por parte del Banco del Estado de Chile, agrega que al no estar acreditada la infracción no puede desprenderse la existencia de un daño, debe existir una relación de causalidad entre la infracción y el daño alegado, y al no existir una infracción no puede originarse un daño, fundamentándose para ello en los artículos 3 letra d), e) y artículo 12 de la Ley 19.496.

9).- que a fojas sesenta y tres de autos, consta la audiencia de continuación del comparendo de prueba.

CONSIDERANDO.-

I.- EN LO INFRACCIONAL

El secretario del tribunal
certifica que la presente es
copia fiel del original que se
ha tenido a la vista

El Secretario



PRIMERO.- Que, no está discutida la relación de Consumidor-proveedor en estos autos.

SEGUNDO.- Que, respecto a los hechos denunciados la parte denunciante y demandante, rindió la documental consistente en: a).- Dos cartolas instantánea de cuenta corriente del Banco Estado de fecha 26 de agosto de 2014; b).- Pasaje aéreo empresa LAN Chile, Copiapó-Santiago de fecha 22 de agosto de 2015; c).- Trafico de llamadas de fecha 9 de agosto de 2014; d).- Denuncia ante la Fiscalía Local de Copiapó; e).- Copia de carta de Banco Estado, UR Gestión de Reclamos a doña Lya Ocaranza Herrera de fecha 8 de septiembre de 2014; f).- Carta de doña Hilda Flores Jerez a don Juan Medina Vargas, de fecha 5 de noviembre de 2014; g).- Carta de doña Hilda Flores Jerez a doña Lya Ocaranza Herrera, de fecha 5 de noviembre de 2014; h).- Comunicación de archivo provisional de fecha 10 de noviembre de 2014; i).- Formulario de atención de público N° de caso: 7834335 de fecha 22 de octubre de 2014. Documentos no objetados por la parte contraria.

TERCERO: Que, la parte denunciada rindió la siguiente prueba documental. a).- Copia de correo electrónico de Sernac responde a representante legal de Banco Estado de Chile, con fecha 23 de octubre de 2014. b).- Copia de solicitud de servicio de fecha 12 de marzo de 2015. Documentos no objetados por la parte contraria.

CUARTO.- Que, la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores tiene por objeto normas las relaciones entre proveedores y consumidores; establecer las infracciones en perjuicio de los consumidores y señalar el procedimiento aplicable en dichas materias.

El artículo 3 de la Ley 19.496, en su N° 2. Dispone quienes son proveedores: *“Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*”

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente”. Por otro lado, el artículo 12 dispone: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”

QUINTO.- Que, la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, debe interpretarse en sentido amplio, vale decir destinada a darles protección a todos los consumidores, por otra lado y como lo ha fallado la Corte de

El Secretario
Certifico que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista
El Secretario

Apelaciones de Copiapó, "El estatuto del consumidor asume que las actividades de consumo son actividades "riesgosas" o de riesgo, en el sentido de que quien fabrica u ofrece bienes o presta servicios cuenta con información que lo pone en una situación de ventaja jurídica, respecto del destinatario de esos bienes o servicios. Esa es la lógica que justifica la definición de un régimen infraccional y de una responsabilidad civil que incluso prescinde de la culpa y asocia la prestación de servicios específicos a responsabilidad por defectos en el producto o servicio, estableciendo un verdadero régimen de orden público por esa causa".

SEXTO.- Que, antes de que ocurrieran los hechos denunciados, de los documentos de fojas 7 y 8 de autos, se aprecia un movimiento en su cuenta que no refleja giros o compras como los objetados.

SEPTIMO.- Que, de la cuenta de la demandante se aprecia que se realizaron, un giro por Redbanc por la suma de \$ 200.000.-, posteriormente a dicho giro se realizan cargos o giros por la suma de \$ 94.226.- en Supermercado Rendic; en Paris Portal Copiapó por la suma de \$ 88.230; El gran Casino de Copiapó, por las sumas de \$ 50.000 y \$ 100.000; Un giro por Redbanc por la suma de \$ 200.000; Compra en Supermercado Jumbo Copiapó por la suma de \$ 31.055; Compra en Paris Portal Copiapó, por las sumas de \$ 39.980 y \$49.900.- y en Shell por la suma de \$ 39.000.- Cuestión que a la luz de las máximas de la experiencia no aparece lógico, que una persona realice 10 operaciones en distintos locales comerciales en un intervalo de unas pocas horas, cuando su comportamiento de consumidor habitual de acuerdo a las cartolas que constan en autos, es distinta, su conducta de consumidora no se condice con los giros o cargos efectuados a su cuenta corriente, resultando evidentemente infrecuentes. Por otro lado resulta lógico que un consumidor para evitar que le sigan utilizando su dinero en giros u compra, quisiera traspasar de cuenta los \$ 3.500.00.-, que le quedaban como saldo.

OCTAVO.- Que, el Banco del Estado de Chile ha infringió la Ley del Consumidor, debido a que no cumplió con los protocolos de seguridad e información al cliente, por ende, hubo deficiencias en la misma. Las empresas y en esta caso el Banco, tienen la obligación de garantizar la existencia de plataformas seguras, responder directamente por sus servicios y probar que los mecanismos de seguridad son los adecuados frente al fraude.

NOVENO.- Que a mayor abundamiento, los consumidores tienen derecho a recibir servicios seguros, las empresas deben responder con profesionalismo cuando sus clientes son víctimas de fraudes y tomar las medidas correspondientes que permitan garantizar estándares de calidad ante este tipo de situaciones.

del tribunal
certifica que la presente es
copia fiel del original que se
ha tenido a la vista

El Secretario



DECIMO.- Que, por otra parte es un hecho público y notorio que la denunciada publicita los servicios que ofrece en su página WEB WWW.SERVIESTADO.CL al señalar "Servicio telefónico disponible las 24 horas todos los días del año", agrega "A través de este servicio automatizado podrá administrar sus cuentas y obtener la información que desee". Y ofrece entre otros servicios "el bloqueo", y agregas entre los servicios ofrecidos que "en caso de Emergencias: Por medio de una llamada local (sin ningún costo por larga distancia), desde cualquier lugar donde Ud. se encuentre, los 7 días de la semana y a cualquier hora, podrá contactarnos al teléfono 600 200 7000. Pero dicho número a la luz de los hechos denunciados no fue útil para tal propósito.

UNDECIMO.- Que, los consumidores tienen derecho a las cuentas claras y cobros justos. Esto significa que, deben pagar por el servicio efectivamente prestado o los productos adquiridos. Asimismo, el Banco del Estado de Chile, deben tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraudes, y responder si no es así, informando además a sus clientes de la forma de prevenir estos hechos.

DUODECIMO.- Que el Banco debe responder de la falta de seguridad en los productos que ofrece. Así las cosas puede concluirse que en el proceso de venta existe un encadenamiento en la oferta del producto ofrecido y el servicio de gestión de crédito publicitado que no puede entenderse en forma independiente, sin vulnerar las normas sobre publicidad engañosa, sino que de manera encaminada en lograr un fin, que es el uso seguro de un producto bancario y que está comprendido dentro del propio giro de la demandada.

DECIMO TERCERO.- Que, para los consumidores, la contratación de estos productos implica la aceptación de las condiciones de seguridad y fiabilidad que ofrece el banco, que se puede transformar en una gran decepción cuando la empresa no cumple lo prometido. Como consta en el documento que rola a fojas 12 de autos, la denunciante llamó al número señalado para bloquear su cuenta, lo que coincide con la denuncia formulada, no funcionando el sistema de seguridad de dicho producto, lo que lleva a concluir a este Sentenciador que son efectivos los hechos denunciados en autos y que la denunciada incurrió en conducta infraccional.

DECIMO CUARTO.- Que, de acuerdo a los documentos que constan en autos son conducentes para acreditar los hechos denunciados, por lo que serán ponderados al resolver.

DECIMO QUINTO.- Que, tales hechos constituyen una conducta negligente y grave que claramente causa menoscabo al consumidor en razón de deficiencias

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario



en la calidad y seguridad del servicio, conforme lo prescribe el artículo 23 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual el proveedor denunciado será condenado, y la cuantía de la sanción se determinará prudencialmente en lo resolutive.

III. EN LO CIVIL.-

DECIMO SEXTO.- Que, los montos correspondientes a las transacciones de fecha 21 de agosto de 2015, por la suma de \$ 200.000.-, \$ 94.226.-, \$ 88.230.-, \$ 100.000.-, \$ 50.000.-, las de fecha 22 de agosto de 2015 por las sumas de \$ 49.900.-, \$ 39.980.-, \$ 200.000.-, \$ 31.055 y \$ 39.000.-, han producido un menoscabo en el patrimonio de la denunciada, daño imputable únicamente al actuar negligente de la denunciada, conforme a lo razonado en los considerandos anteriores.

DECIMO SEPTIMO.- Que del documento de fojas 7, 8, 20 y 21 de autos, es posible tener por acreditado el daño emergente por la suma de \$ 892.391.- (Ochocientos noventa y dos mil trescientos noventa y uno.)

DECIMO OCTAVO.- Que en cuanto al daño moral, atendido el mérito de autos y el hecho de cargar a la cuenta de la denunciante sumas por transacciones efectuadas por terceros, sin entregar una solución concreta al consumidor, ha debido necesariamente provocar, por lo que resulta evidente que tal situación le ocasionó molestias que afectaron de mayor o menor medida su estado emocional y psicológico, encontrándose obligada la demandada a indemnizarle aquellos perjuicios a título de daño moral, el cual será estimado prudencialmente por este Tribunal en la suma de \$ 300.000.- (Trecientos mil pesos).

DECIMO NOVENO.- Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y teniendo presente lo previsto en los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores Ley N° 19.496, y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL: Se **CONDENA** a la denunciada **BANCO ESTADO**, representada por don **ESTEBAN ROJAS HOLTSHAMP** ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa ascendente a **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS Mensuales** del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

El secretario del tribunal
certifica que la presente es
copia fiel del original que se
ha tenido a la vista

El Secretario



II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL: Se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por doña LYA ELENA OCARANZA HERRERA, solo en cuanto en cuanto se condena a la demandada a BANCO ESTADO, representada por don ESTEBAN ROJAS HOLTSHAMP, a la suma de \$ 300.000.- (Trescientos mil pesos) a título de reparación del daño moral, cantidad que se reajustarán de conformidad a las variaciones que experimente el índice de precios al consumidor a contar de la fecha de la ocurrencia de los hechos, más los intereses legales, hasta la de su efectivo pago. Sin costas por no haber sido la demandada totalmente vencida.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula.

ARCHIVESE en su oportunidad.

ROL N° 583-2015.-

Sentencia dictada por don Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don Luís González Codocedo, Secretario Abogado (S

El secretario del tribunal
certifica que la presente es
copia fiel del original que se
ha tenido a la vista

El Secretario