

SANTIAGO, dieciséis de septiembre de dos mil quince.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 35 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO DE CHILE-CREDICHILE-BANCO EDWARDS-CITI-TARJETAS DE CHILE S.A, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Ahumada N° 251, Piso 2, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por don PABLO NEIRA CABEZA, el cual en copia de reclamo de fecha 14 de enero del año 2014, señala textualmente: *"Soy titular de Tarjeta Visa y de la Tarjeta Mastercard adquiridas en Julio del año 2013 con Banco de Chile. El día 30 de octubre de 2012 tuve la noticia de que mi Tarjeta Visa había sido utilizada por terceras personas, efectuando compras por un valor de \$386.000, en Tiendas La Polar y Sodimac, además de un pago Master en Curicó. Además, y para agravar la situación me llegó un cobro de Tarjetas Mastercard por un valor de \$310.000. Al reclamar este hecho el Banco me informa que correspondía a compra en Dólares, las que yo nunca realicé. Por ambos reclamos se generó el reclamo correspondiente, el que aún no ha sido respondido. Quiero señalar que el Banco se pagó de la deuda a través de una Tarjeta de Débito por un total de \$401.000.- monto que incluye el valor de la cuota de un préstamo que corresponde a \$83.000.- único dinero que puede ser descontado por este medio. Por lo antes descrito, mi sueldo fue completamente descontado"*

II.- Que, a fojas 101 y ss., el denunciado y demandado BANCO DE CHILE S.A., interpone la excepción de prescripción extintiva de la acción basada en que los hechos que habrían dado lugar a la presunta infracción – cobros en las Tarjetas de Créditos que no fueron efectuados por su titular- ocurrieron en una fecha anterior a 6 meses computados hacia

f135
Cinto
Folios
y cinco

atrás desde el día 07 de mayo de 2014, la que fue rechazada según resolución de fojas 133 y, en subsidio, contesta la denuncia y demanda civil, señalando que al actor se le hizo entrega de dos tarjetas de crédito junto con la entrega de una clave personal y secreta, que sólo el cliente conoce. De esta manera, las operaciones comerciales que se efectuaron con fecha 22 de octubre de 2013, se realizaron con dichas tarjetas del actor, más el código de seguridad y la digitación de la clave secreta definida por el propio cliente, por lo que el Banco, respecto a la revisión de los antecedentes, advirtió que en las operaciones se digitaron los números de la tarjeta magnética, el código de seguridad y la clave secreta, no registrándose anomalía alguna.

fmb
vmb
xmb
7mb

Por estos hechos, explica la denunciada, se inició una investigación la que arrojó como resultado que no habría indicios que las compras fueron producto de un fraude, sino del correcto uso de la tarjeta del titular, por lo que no existe negligencia alguna ya que la tarjeta de crédito se entrega sólo al cliente, y en ese momento también se hace entrega de una clave secreta, las que son de uso personal, por lo que no es efectivo que se haya cometido infracción alguna a la ley N° 19.496.

III.- Que, a fojas 190 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes del SERNAC y de BANCO DE CHILE. No se produjo conciliación entre las partes. El denunciante SERNAC ratifica la denuncia y la querellada la contesta al tenor de su presentación de fojas 101 y siguientes ya detallada. **No se rindió prueba testimonial.**

IV.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) de fojas 5 y 7, formulario único de atención de público, de fecha 14/01/2014; b) a fojas 8, carta enviada al Banco de Chile por el SERNAC, de fecha 16/01/2014; c) a fojas 9 y 96, carta respuesta del Banco de Chile a SERNAC, de fecha 22/01/2014; d) a fojas 10 y 94, carta enviada por el Banco de Chile al Sr. Neira, de fecha 22/01/2014; e) de

fojas 13 a 16, resumen de estado de cuenta nacional facturado al 20/11/13; f) de fojas 18 a 23, dos documentos denominados "Formulario reclamo por cargos en tarjetas de crédito", de fecha 28/11/2013; g) de fojas 24 a 26, Estado de cuenta nacional de Tarjeta de Crédito "VISA"; h) a fojas 31, denuncia por el delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito, de fecha 31/10/2013; i) a fojas 32, declaración jurada notarial de fecha 31/03/2014; j) a fojas 33, carta enviada al Sr. Neira por el SERNAC; k) de fojas 59 a 92, copias de sentencias; l) a fojas 93, correo electrónico enviado al Sr. Neira por el Banco de Chile, de fecha 22/01/2014; m) a fojas 97, documento denominado "Comprobante de entrega de Kit persona y n) a fojas 99 y 100, comprobantes de entrega de tarjeta de crédito.

2137
Civile
trib
Sete

V.- Que, a fojas 111 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE INSTRUMENTOS

1) Que como consta a fojas 112, los documentos de fojas 93 a 100 fueron objetados por la parte denunciante SERNAC, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

2) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional, interpuesta por el SERNAC, y se refiere a la posible infracción a los artículos N°s 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido BANCO DE CHILE, en perjuicio de don PABLO NEIRA, producto de cobros efectuados en sus tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD, los que no fueron reconocidos por el titular.

3) Que el consumidor don PABLO NEIRA CABEZAS no compareció a la audiencia de estilo, ni menos interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios.

4) Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

5) Que, el consumidor particular afectado don PABLO NEIRA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún se hizo parte en el proceso.

6) Que, el artículo N°14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En

P138
Gente
trabaja
y como

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."

(13)8
Código
tribunal
y 11.003

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

7) Que, el artículo N°3° inciso 1° letras a) y d), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

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 afectarle."

8) Que, el artículo N°12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo N°23 de la misma ley dispone:

"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".

9) Que, el artículo N°1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta";* en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

10) Que, adicionalmente debe tenerse presente que las entidades bancarias, financieras y comerciales, siempre y continuamente deben actuar diligentemente - en su calidad de proveedores de bienes y servicios - en la prestación de los mismos, éstas deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia, de modo tal de evitar que éstos productos, entre ellos, las tarjetas de debito o crédito, sean mal utilizadas por terceros ajenos de forma fraudulenta; Los bancos, instituciones financieras, casa comerciales, etc., tienen el deber de resguardar los intereses de sus clientes, puesto que estos últimos han confiado ciegamente en su giro o en la prestación de sus servicios, este deber de diligencia importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente ante cualquier evento, por lo que deben adoptar todas las medidas conducentes y tecnológicas que se encuentren a su alcance en el mercado, con el fin de evitar operaciones fraudulentas - como las de la especie - y perjuicios a los consumidores titulares de tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.

11) Que, además de lo anterior, en cuanto a la responsabilidad del Banco denunciado en relación a la seguridad que debe brindar al consumidor en la prestación del servicio, existe jurisprudencia respecto al deber que recae en este último, en cuanto a que no sólo está obligado a la prestación del servicio en los términos convenidos, sino que al deber que le compete en cuanto a prestar la debida seguridad al consumidor en el uso del mismo, por cuanto *"el sistema financiero que subyace en las tarjetas de crédito demanda resguardos especiales tanto del emisor como del usuario. En lo que atañe al titular de la tarjeta, es efectivo que tiene que hacerse responsable de la seguridad o custodia del documento. Sin embargo, ello no hace desaparecer la obligación que recae en la entidad financiera -en cuanto proveedora del servicio-, de otorgar las seguridades mínimamente necesarias al titular de la tarjeta, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos ni tropiezos, para cuyo*

114p
Cárlos
Cárlos

efecto debe adoptar las medidas tendientes a evitar el fraude, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y por la sencilla razón que éste es su negocio" (Rec. de apelación, de fecha 02 de julio de 2015, IC N° 177-2015, Considerando Quinto)

(141)
Cibla
Cusco
y us

12) Que, de la apreciación de los documentos acompañados, y al no aportar el querellado y demandado BANCO DE CHILE, ninguna prueba encaminada a justificar que las operaciones en la tarjeta de crédito fueron realizadas por el consumidor – las que no se encuentran reconocidas por éste – como así también no aportar ninguna prueba o indicio alguno que permita tener por cierta la afirmación que efectivamente fue el consumidor el que realizó estas operaciones comerciales, siendo improcedente hacer pesar sobre éste la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realiza él tales operaciones y/o transacciones, como asimismo es posible establecer su responsabilidad por no dar solución al problema que lo afectaba, estando en sus manos la posibilidad de determinar la legitimidad de las transacciones, por tener el acceso a la información relativa a si el consumidor contaba o no con la clave necesaria, para efectuar las transacciones impugnadas, lo que trae aparejado el incumplimiento del contrato de cuenta corriente y uso de la tarjeta, provocándole un menoscabo a este consumidor, con infracción a los artículos N°s 12° y 23° de la Ley N°19.496, por lo que se deberá acoger la denuncia de autos, aplicando a la requerida la multa que al efecto impone el artículo N°24° inciso 1° de la misma ley.

13) Que, por lo tanto el Tribunal, apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos no son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples ni precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, como tampoco respecto la responsabilidad que en ellos corresponde al denunciado.

1142
Cito
Corte
y obs

14) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

15) Que, por todo lo expuesto, este tribunal estima probada la contravención a los artículos N°s 3 letra d y 23 de la Ley N° 19.496, razón por la cual, se acogerá la denuncia deducida por el Sr. Engber en lo principal de fojas 9 y siguientes.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3 letra d, 12, 23, 24, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE CONDENA** a BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO QUIROZ TAGLE, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos N°s 3 letra d y 23º de la Ley N° 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

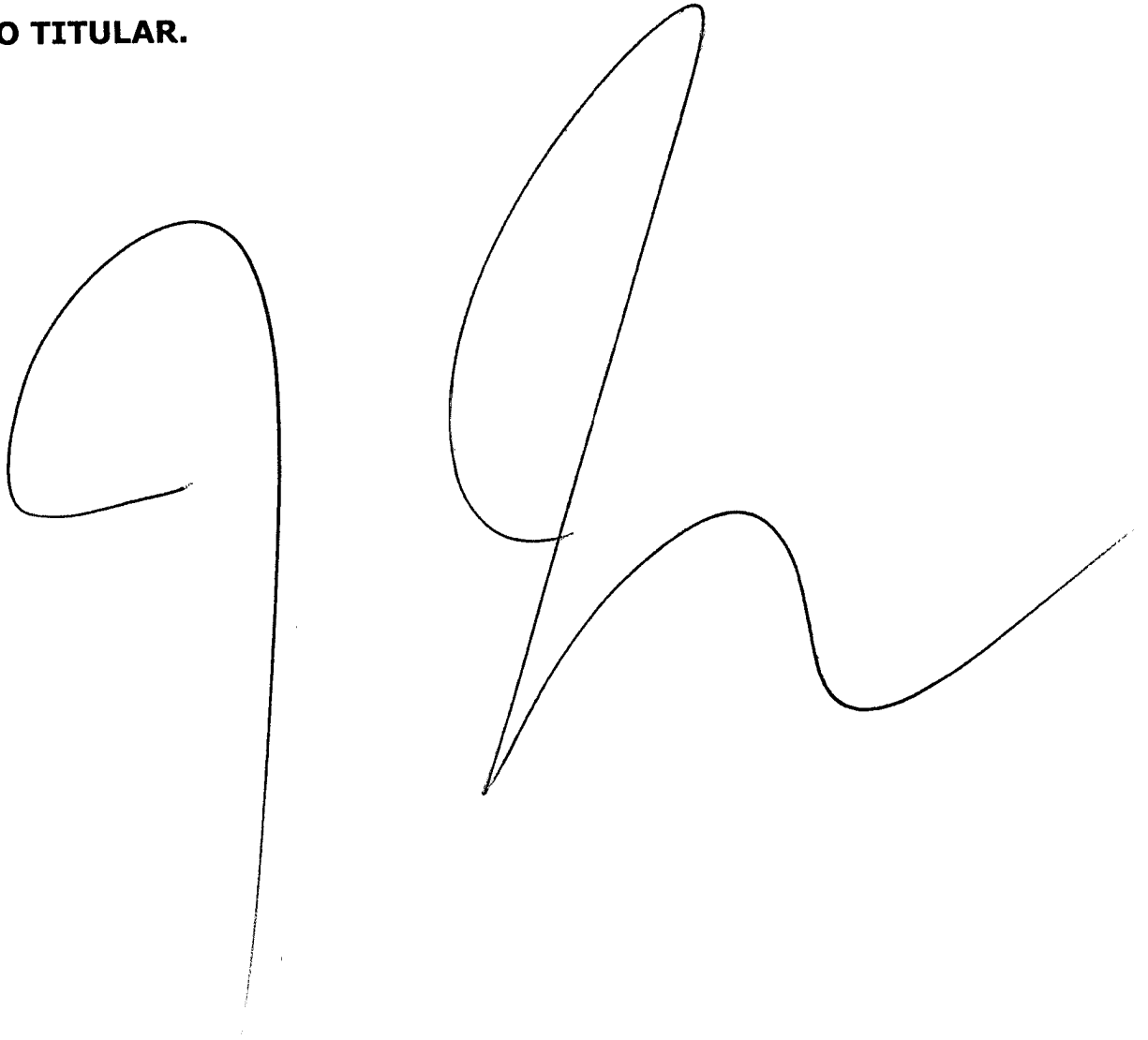
C) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**Dictada por don Hector Jerez Miranda, Juez Titular
del Tercer Juzgado de Policia Local de Santiago.**

**Autoriza don Daniel Leighton Palma, Secretario
Abogado Titular.**

2143
Cota
Cota
res

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of two main loops and a long, sweeping tail that extends towards the bottom right of the page.

Santiago, once de enero de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos décimo a décimo quinto, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

1° Que atendido el mérito de los antecedentes no se ha clarificado por el recurrente, SERNAC, la forma en que se habrían producido los consumos que objeta, ya que no se sabe si al consumidor le robaron o clonaron las tarjetas y más aún si los plásticos se encontraban en su poder o los habría extraviado.

2° Que la denuncia efectuada en Carabineros no despeja ninguno de los puntos oscuros señalados en la motivación precedente, ya que solo señala “uso fraudulento de tarjeta de crédito”.

3° Que el argumento de la denunciante que los consumos se realizaron en lugares y países distintos que es imposible efectuar en un mismo día, no resiste mayor análisis, ya que es un hecho público y notorio que pueden efectuarse compras por internet a distancia.

4° Que la realidad es que los consumos se llevaron a cabo sin mayor dificultad, lo que implica que se hizo uso de las respectivas claves secretas de conocimiento exclusivo del tarjetahabiente, y se ingresó el código de seguridad de la tarjeta, ambas que al ser coincidentes, permitieron dar curso a la operación de compra.

5° Que así las cosas, no se divisa qué actividad pudo haber desplegado el banco para evitar los consumos impugnados, si estos se encontraban ajustados en todo el proceso a la mecánica preestablecida en el contrato debidamente suscrito y aceptado en sus condiciones por el cliente del Banco.

Por las razones anotadas y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor Ley 18.287 que establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **SE REVOCA** la sentencia en alzada de dieciséis de Septiembre de dos mil quince, escrita a fs. 135 y siguientes, y en su lugar, se rechaza la demanda en todas sus partes.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile.
Rol Corte N° 1483-2015.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado integrante señor Osvaldo García Rojas.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, 11 de enero de 2016, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Se deja constancia que la presente causa queda en **Acuerdo** ante la **Quinta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado integrante señor Osvaldo García Rojas. Santiago, 06 de enero de 2016.

Karina Portugal
Relatora

En Santiago, seis de enero de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

02 FEB. 2016

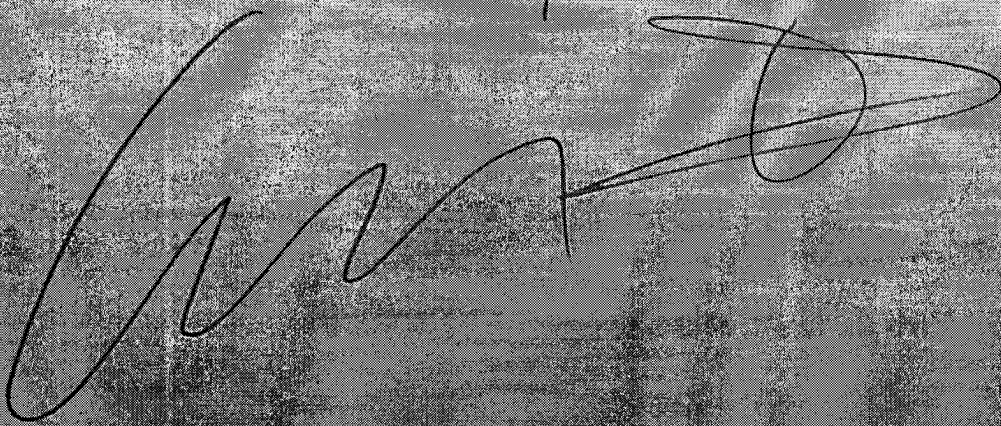
Vistos -

Umploze

REGISTRO DE SENTENCIAS

08 FEB. 2016

REGION METROPOLITANA



El depositario que se ha otorgado el poder de gestión de
la zona

