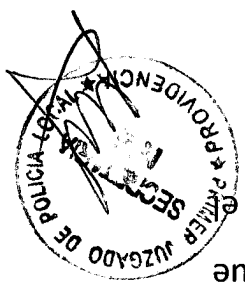


REGION METROPOLITANA
16 ENE 2016
REGISTRO DE SENTENCIAS

En caso de que sean tres lemandos
a plazo que de hoy en adelante
los puntos para mantenerse
a nosotros en contra de la
sentencia de autos del
16087 - 01-2014, sin que se
hayan hecho valer por los
actores. Puntualidad, 13 de
enero de 2016.



Providencia, a seis de octubre de dos mil quince.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 14 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **BANCO SANTANDER BANEF**, representado legalmente por Claudio Melandri Hinojosa, ambos domiciliados en Bandera 140, Santiago, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en el caso del consumidor Eric Rubén Soto Alvarez, quien el día 12 de marzo de 2014 se percató que entre los días 8 y 12 de marzo del mismo año se realizaron giros sin autorización de su cuenta corriente Nº 0-082-21-01582-8, ascendentes a \$200.000 cada día, totalizando en \$1.000.000 (un millón de pesos).

El consumidor se percató de los hechos al intentar realizar, el 12 de marzo, un giro desde un cajero, lo que no logra ya que le aparece el mensaje “Supera el monto máximo de 200 mil pesos”. Ese mismo día estampa el reclamo en el banco y bloquea la tarjeta, contratando además un seguro para evitar posibles fraudes posteriores.

Ante el reclamo, el denunciado contesta que “...la transacción cuestionada está realizada con su plástico y clave secreta, la que solo es conocida por el titular siendo responsable de su resguardo y clave”. Respecto al seguro, manifiesta que no es posible acceder a la devolución del monto reclamado, toda vez que el seguro fue contratado con posterioridad a las fechas en que se realizaron los giros.

Expresa que es inaceptable que el banco intente eximirse de la responsabilidad que le cabe en este hecho, ya que los proveedores poseen la obligación de ofrecer servicios seguros a sus clientes, más aún cuando pagan un precio por tales bienes o servicios, configurándose un acto oneroso que genera derechos y obligaciones para ambas partes. Por lo tanto, denunciado infringió su deber de seguridad.

Enuncia que Banco Santander Banefe infringió los artículos 3º inciso 1º letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las sanciones establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

*Que a fojas 32 se hizo parte Eric Rubén Soto Alvarez.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que a fojas 86 y siguientes se celebró la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte de Eric Soto Alvarez, de la abogado Magdalena Lazcano Maturana por la parte del Sernac y de la abogado Constanza Veas Mufdi por el Banco Santander. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 36 y siguientes, solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

- Hace presente, en primer lugar, que en los reclamos del señor Soto no existe prueba alguna que acredite haberse cometido una clonación de la tarjeta y en este sentido -sin poder acreditar la existencia de un fraude concreto- tanto el consumidor como el Sernac fundan su relato en meras conjeturas que resultan insuficientes para dar por establecidas las infracciones denunciadas.

- Manifiesta que no existió infracción a la Ley 19.496. El banco investigó los hechos, teniendo a la vista cada una de las operaciones efectuadas con la tarjeta entre los días 8 y 12 de marzo de 2014, concluyendo que los giros fueron realizados sin inconvenientes con el plástico correspondiente y con la clave secreta y que al no existir patrón de fraude ni prueba del consumidor que establezca lo contrario, el Banco rechazó los reclamos.

- El servicio entregado por el Banco respetó la obligación de seguridad. Al cliente se le entregó una clave o pin pass, de manera que las transacciones sólo puedan ser realizadas por el tarjetahabiente. Al cliente se le informó cuál era su clave y el deber de velar por su resguardo y correcto uso de la tarjeta.



- En consecuencia, constando al Banco que la digitalización de la clave secreta se realizó sin errores, debe considerarse como una operación válida y no es posible para éste desconocer una orden de pago.

- Hace presente que los actos a que se refiere la denuncia, que supuestamente realizó el señor Soto para evitar hechos reclamados, fueron todos ejecutados con posterioridad a los giros que son objeto de esta denuncia y, por lo tanto, carecen del matiz preventivo y diligente que el Sernac pretende atribuirles.

3.- Que la parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de Formulario Único de Atención de Público Nº 7522880, de fecha 03 de abril de 2014, que da cuenta del reclamo presentado por el consumidor al Sernac, rolante a fojas 1.

- Copia de carta de respuesta de fecha 08 de abril de 2014, enviada por Banco Santander al Sernac, en la que señala que "Realizada la investigación de las transacciones reclamadas se determina que éstas fueron efectuadas sin problemas, con presencia de plástico y correcto ingreso de clave secreta, no presentando las transacciones algún patrón de fraude", y que el seguro de fraudes fue contratado por el cliente con posterioridad a la fecha en que se efectuaron los giros, por lo que no es posible acceder al requerimiento. Este documento rola a fojas 3.

- Copia simple de estado de cuenta del cliente Eric Soto, en el que constan los cinco giros desconocidos por el consumidor, adjuntado a fojas 4.

4.- La parte del Banco Santander acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de requerimiento Nº 12700318, correspondiente al reclamo presentado por el cliente al Banco, respondiendo el denunciado que no es posible acceder a la devolución del dinero ya que las transacciones fueron realizadas con su plástico y clave secreta, la que sólo es conocida por el titular siendo responsable de su resguardo, rolante a fojas 62 y 63.



- Copia de requerimiento Nº 12749145, correspondiente a la apelación presentada por el consumidor, ante la disconformidad de la resolución del requerimiento anterior, en el que se le manifiesta que revisado nuevamente el caso no procede realizar algún tipo de devolución por no presentar las transacciones patrón de fraude, que rola a fojas 64 y 65.

- Copia de documento denominado "Huincha" que contiene, según la parte que lo presentó, las operaciones y transacciones que se efectuaron con la tarjeta de débito de Eric Soto; sin embargo, el sentenciador hace presente que de su lectura no es posible determinar el contenido de éste. El documento se encuentra adjuntado a fojas 72 y siguientes.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente se encuentra acreditado en autos que se realizaron cinco giros, con tarjeta de débito, de la cuenta corriente del señor Eric Soto Alvarez, por la cantidad de \$200.000 cada uno, entre el 08 y el 12 de marzo de 2014.

- Que la parte del Sernac señala en su presentación de fojas 14 que "parece ilógico que la denunciada no acoja este reclamo cuando el consumidor le presenta las pruebas correspondientes a la imposibilidad de haber sido el quien hubiera realizado las operaciones".

- Que a juicio del sentenciador, no se encuentra acreditado en autos que los giros antes mencionados no hayan sido realizados por el consumidor y que efectivamente se hubiese clonado la tarjeta de débito de éste, toda vez que ni la parte denunciante ni la parte del consumidor presentaron prueba alguna que permitan acreditar lo antes señalado.

6.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la presente denuncia, razón por la cual no hará lugar a ella.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231

Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre



Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los

Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de
fojas 14 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **BANCO**
SANTANDER BANEFÉ, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE.

ROL 56.087-1-2014

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaría Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

