

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Las Condes, **Miércoles 16 de Marzo de 2016**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 011065-07-2015 se ha dictado con fecha Martes 15 de Marzo de 2016, la siguiente resolución:

CUMPLASE

REGISTRO DE SENTENCIAS
21 MAR. 2016
REGION METROPOLITANA



SECRETARIA TITULAR



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

010933

Rol N° 011065-07-2015
Certificada N° 010548

Señor
Don (ña)

JUAN CARLOS LUENGO

TEATINOS N° 333 segundo piso

SANTIAGO



Santiago, quince de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintiocho de septiembre de dos mil quince, escrita a fs. 102 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la Ministra señora González Sepúlveda, quien estuvo por revocar el fallo en alzada y, consecuentemente, condenar al denunciado, sobre la base de las siguientes consideraciones:

Que, con el mérito de los elementos de convicción incorporados al proceso, se ha acreditado que, con fecha 2 de octubre de 2015, se realizó un giro por un monto de \$120.000 desde la cuenta vista que la afectada señora Valdivia Gómez mantiene en el Banco de Chile, en un cajero automático ubicado en la tienda Big John de Los Militares, giro que la cliente niega haber realizado y el denunciado se limita a afirmar que si existió y se realizó conforme a los procesos de rutina (banda magnética y clave personal).

Que, en esas condiciones, correspondía al denunciado probar que adoptó las medidas de seguridad necesarias al efecto, lo que no hizo resultando insuficiente la rendida y ponderada en autos pues es de su cargo el deber de custodia de los dineros depositados en sus arcas.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1690-2015.

Pronunciada por la **Segunda Sala de Febrero** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Dobra Lusic Nadal e integrada por la Ministra señora Javiera González Sepúlveda y por el Ministro señor Mario Rojas González.

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

En Santiago, a quince de febrero de dos mil dieciséis, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 11.065-7-2015

LAS CONDES, veintiocho de septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 17 y ss, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia en contra de **Banco de Chile S.A.**, representada legalmente por don Arturo Tagle Quiroz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 251, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, atendido a que en su calidad de proveedor del producto Bancuenta, el Banco de Chile ha faltado con su deber de tomar medidas eficaces tendientes a otorgar a sus consumidores un servicio en condiciones seguras, puesto que la sola circunstancia de sustraer dinero por medio de cajeros automáticos por una persona distinta del tarjetahabiente, constituye una prueba irrefragable de que las medidas adoptadas para garantizar la protección de los dineros que los consumidores depositan, no son eficaces. Ello por cuanto el día 2 de febrero de 2015, se habrían efectuado un giro desde la cuenta vista de la Bancuenta de la consumidora Nancy Gabriela Valdivia Gómez, del cual ella jamás tuvo noticia y tampoco dio su autorización para retirarlo; **acción que fue notificada a fs. 44 de autos.**

A fs. 31, comparece doña **Nancy Gabriela Valdivia Gómez**, C.I. N° 10.907.871-9, domiciliada en Pasaje N° 5 norte 0771, comuna de La Granja, quien expuso que ratifica la denuncia infraccional interpuesta por el Sernac, y al respecto señaló que el día 5 de febrero de 2015 después de su trabajo realizó unas comprar en el supermercado Jumbo de Peñalolén, ubicado en calle Tobalaba con Los Presidentes, y al pasar su tarjeta para pagar, no pudo hacerlo, ya que según lo informado por la cajera, la tarjeta no tenía saldo suficiente; que debido a ello se dirigió a un cajero automático percatándose que sólo tenía un saldo de \$1.786, lo que le sorprendió, ya

que recién el 30 de enero de 2015 le habían depositado su sueldo, y al menos le quedaban en la cuenta unos \$120.000. Señala que concurrió a una sucursal del Banco de Chile en la cual le informaron que el día 2 de febrero de 2015 se había efectuado un cargo por \$120.000; que en ese instante le señaló al ejecutivo que no había sido ella la que había efectuado ese giro, y que no había prestado a nadie su tarjeta, ni tampoco se le había perdido, por lo que se sintió vulnerada en la seguridad del producto entregado por el banco.

A fs. 34 y 35, doña **Nancy Gabriela Valdivia Gómez**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco de Chile S.A.**, representada legalmente por don Arturo Tagle Quiroz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 251, comuna de Santiago, Región Metropolitana, para que sea condenada a pagar la suma total de \$620.000, que corresponde a \$120.000 por daño emergente y a \$500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 38 de autos.**

A fs. 94 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, la asistencia de la parte Valdivia Gómez y la asistencia de la apoderado del Banco de Chile S.A., quien opone excepciones, efectúa sus descargos y contesta la demanda interpuesta por escrito al tenor de la presentación que rola a fs. 72 y ss, y se rinde la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONDIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia y de falta de legitimación pasiva:

Primero: Que, la parte de Banco de Chile S.A., en su presentación de fs. 72 y ss, opone excepción de incompetencia señalado que los hechos delictivos son de responsabilidad de quienes los cometen y, en consecuencia, previa investigación de los mismos, y dictación de sentencia firme y ejecutoriada del Tribunal penal

respectivo en la que se dé por establecida la existencia del delito. En la especie señala que la supuesta clonación de la tarjeta de débito, apropiación de la clave secreta y sustracción de dineros, se podrá determinar quiénes deben responder de los perjuicios que de ellos deriven. Agrega que con el objeto de evitar que un tercero gire fondos desde una cuenta que no le pertenece, se provee al cliente no sólo con una tarjeta con banda electrónica exclusiva, sino, además, el cliente posee una clave secreta que sólo él conoce. Asimismo, en la misma presentación interpone excepción de falta de legitimación pasiva argumentando que los hechos denunciados habrían sido cometidos por personas naturales que nada tienen que ver con su representada y contra ellas se debiera seguir el resarcimiento del daño causado.

Segundo: Que, de conformidad con el mérito de los antecedentes, y teniendo presente que los hechos denunciados dicen relación una supuesta infracción a la obligación de seguridad en relación a la prestación del servicio otorgado y, por lo tanto, siendo una cuestión independiente el determinar la especial responsabilidad que le cabría a los terceros que cometieron el ilícito propiamente tal, es materia propia de esta causa determinar si existían las condiciones mínimas de seguridad en el Banco de Chile al momento de producirse el delito, el Tribunal declara que no ha lugar las excepciones impetradas. ✓

b) En lo referido a las tachas:

Tercero: Que, la parte denunciada de Banco de Chile S.A., opone a fs. 95, tacha inhabilidad en contra de la testigo Lozano Marín, presentada por la parte demandante Valdivia Gómez fundada en el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, por tener manifiesto interés en que la actora salga vencedora en el juicio.

Cuarto: Que, teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que en esas circunstancias el sistema de valoración de prueba legal o tasada no resulta aplicable para este tipo de procedimiento, toda vez que las causales de inhabilidad establecidas

en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil no son aplicables, no ha lugar a la tacha deducida. ✓

c) En el aspecto infraccional:

Quinto: Que, el Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al haber faltado con su deber de tomar medidas eficaces tendientes a otorgar sus consumidores un servicio en condiciones seguras, con respecto del giro de fondos efectuado por terceros correspondientes a la suma \$120.000 desde la cuenta vista de la consumidora Nancy Gabriela Valdivia Gómez, el cual no fue autorizada por ella. ✓

Sexto: Que, la apoderado de la parte denunciada al formular sus descargos solicita se rechace la denuncia toda vez que el giro en cuestión efectuado en el cajero del banco, fue realizado mediante el uso de la tarjeta de débito terminada en los dígitos 1136, correspondiente a la cuenta vista terminada en los números 5705, con lectura de banda magnética de la tarjeta que correspondía a la denunciante (sin bloqueo) más el ingreso de la clave secreta respectiva Pin Pass. Por lo que la operación en cuestión es totalmente válida y corresponde a un giro en dinero en efectivo realizado con lectura de banda magnética. Además señala que, para efectuar este tipo de transacciones necesariamente se requiere la utilización de una clave personal, cuyo conocimiento, uso y resguardo, es de exclusiva responsabilidad del cliente.

Séptimo: Que, a la luz de la denuncia efectuada, corresponde al Tribunal determinar si el giro de \$120.000 desde la cuenta vista de la denunciante fue realizado por terceras personas sin su autorización, y si ello se produjo por la inexistencia de medidas de seguridad para garantizar la protección de los dineros depositados por los clientes.

Octavo: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante acompaña la prueba documental que rola a fs. 1 a 16, ambas inclusive. Por su parte la demandante acompañó la prueba que rola de fs. 90 a 93, ambas inclusive y la testimonial de doña

el consumidor en los términos previstos en el artículo 23 de la misma ley, rechaza la denuncia de autos.

d) En la parte civil:

Décimo Cuarto: Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada Banco de Chile S.A., hubiese incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 34 y ss.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, **no ha lugar** a las excepciones de incompetencia del Tribunal y de falta de legitimidad pasiva.

b) Que, **no ha lugar** a la denuncia de fs. 30 y ss interpuesta por el Sernac en contra de Banco de Chile S.A., representada legalmente por don Arturo Tagle Quiroz.

c) Que, **se rechaza** la demanda interpuesta a fs. 34 y ss y siguientes por doña Nancy Gabriela Valdivia Gómez en contra de Banco de Chile S.A., representada legalmente por don Arturo Tagle Quiroz.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE por carta certificada.

ANOTESE.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

