

ROL 17811-2014

SANTIAGO, Veinticuatro de febrero del año dos mil dieciséis .

VISTOS:

Vistos la denuncia que rola a fojas 1, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento del consumidor **JUAN CARLOS PIZARRO SÁNCHEZ** por infracción a la Ley 19.496 y la demanda civil de indemnización de perjuicios que rola a fojas 90, interpuesta por este último en contra de **BANCO SANTANDER**, representada por Claudio Melandri Hinojosa, ambos con domicilio en Bandera N° 140, piso 13 , solicitando al tribunal que sea condenada a pagarle la suma de \$1.352.602 más las costas, por concepto de indemnización del daño que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 20 a 56 y 59 a 88, y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 132 a 162.

El escrito en que la denunciada contesta, que fue agregado a fojas 111

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 163.

La resolución de fojas 173, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento del consumidor **JUAN CARLOS PIZARRO SÁNCHEZ** por supuesta infracción a las normas de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que la denuncia se fundamenta en:

- a) Que con fecha 7 de junio de 2014 el consumidor **JUAN CARLOS PIZARRO SÁNCHEZ** habría sufrido el robo de su billetera, la cual contenía en su interior tarjetas de crédito de distintas instituciones financieras, entre las cuales había una del Banco Santander, desde la que se efectuaron distintas transacciones.
- b) Que la denunciante agrega además que el consumidor, como consta de una declaración ante la Policía de Investigaciones , al momento de ser asaltado habría quedado inconsciente

- c) Que efectuado el reclamo, el Banco Santander no habría dado una solución al denunciante, puesto que pese a que ha incurrido en falta a su deber de protección de sus clientes, no ha revertido las operaciones impugnadas, procediendo además a publicar la morosidad.

TERCERO: La denunciada al contestar, solicitó el rechazo de la denuncia, señalando carecer de responsabilidad en los hechos y por que además, todas las operaciones fueron efectuadas con la tarjeta original y con la clave secreta que sólo conoce el cliente, y además no existe bloqueo de la tarjeta.

CUARTO: Que así las cosas, el fundamento de la denuncia interpuesta por el SERNAC a requerimiento del consumidor **JUAN CARLOS PIZARRO SÁNCHEZ** consiste en que al ser víctima de un supuesto robo con un envenenamiento que le produjo un estado de inconsciencia, terceros hicieron uso de sus tarjetas efectuando operaciones que desconoce por la suma de \$699.645.

QUINTO: que el artículo 1 de la Ley 20.009 establece que “Los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor.

El emisor de las tarjetas deberá proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al tarjetahabiente un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción, por su parte el Artículo 2º, dispone que “ Las tarjetas por las que el tarjetahabiente haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor.

A su vez el artículo 3º, señala que “ En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste. Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el

tarjetahabiente, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, se tendrán por no escritas.

Finalmente, el Artículo 4, señala que “ El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda”..

SEXTO: Que así las cosas tocaba a la denunciante acreditar sus afirmaciones, en especial, el supuesto envenenamiento causado al consumidor por terceros, puesto que la única prueba que existe en autos, es la documental de fojas 61, consistente en la declaración voluntaria del Sr. **JUAN CARLOS PIZARRO SÁNCHEZ** , declaración que por sí sola no basta para tener por acreditada la negligencia que el SERNAC imputa al Banco, por el contrario la prueba a este respecto es inexistente.

SEPTIMO: Que, apreciados así los hechos conforme a lo que dispone la ley, el sentenciador carece de los elementos suficientes que le permitan adquirir la convicción necesaria para fundamentar sentencia condenatoria

POR LO QUE SE RESUELVE:

Que conforme con lo razonado precedentemente, la denuncia y demanda de autos, serán rechazadas, por no existir infracción a las normas del artículo 3 inciso 1º, 12 y 23 de la Ley 19.496.

Dictada por Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña Gabriela Figueroa Pantoja, Secretaria Abogado (S).

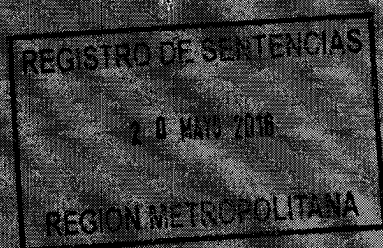


ROL 17011 - LM - 2014

Abogado de Policía Local
Municipalidad de Santiago

Santiago, 20 de Mayo de 2016

CERTIFICO que la sentencia de autos se encuentra
ejecutoriada.




Secretaría Abogado