

ciento quince

QUILICURA, diez de mayo de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 1, doña **Virla Mariela Arancibia Prieto**, administrativa, domiciliada en calle Cerro El Maqui N° 260-A, de Santiago, interpuso querella infraccional en contra de Banco de Chile representada por don Arturo Tagle Quiroz, ignora profesión, ambos domiciliados en Ahumada N° 251 de Santiago, sosteniendo que el día sábado 23 de mayo de 2015 mientras se encontraba en su casa le llamaron a su número personal móvil varias veces indicándole que ella estaba haciendo varias transacciones no habituales, llamadas que las realizaban del departamento de fraude del mismo banco y al revisar su cartola en línea constato que habían 5 transacciones realizadas sin su consentimiento por lo que solicito el bloqueo de inmediato de su tarjeta Redcompra la que tenía en su poder y bien guardada, bloqueo que pudo evitar varios ilícitos. En su cuenta corriente N° 456-01191-09 se realizaron estas transacciones sin su consentimiento lo que indica una inseguridad total de los productos ofrecidos por el banco hechos que transgreden los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496.- Por el primer otrosí demanda al denunciado solicitando sea condenado a pagarle la suma de \$1.527.000.-, o la que el tribunal estime en derecho, mas reajustes, intereses y costas, suma que desglosa en \$1.027.000.- por daño emergente y \$500.000.- por daño moral; acciones que fueron notificadas a fs.23;

SEGUNDO: Que, por el escrito de fs. 26, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor se hizo parte en esta causa;

TERCERO: Que, por el escrito de fs. 43, el Banco de Chile formuló descargos solicitando el rechazo de la querella negando en primer lugar todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción, sosteniendo además, la inexistencia de las infracciones que se le imputan manifestando que al señalarse que la actora ha sido víctima de un fraude bancario es menester que se pruebe tal ilícito lo que no se observa en el expediente pues no existe sentencia firme dictada por algún juzgado en lo penal que aclare la existencia de un delito, lo que ha sostenido la Excelentísima Corte Suprema en los autos Rol. 7431-2009 materializándose dicha jurisprudencia en

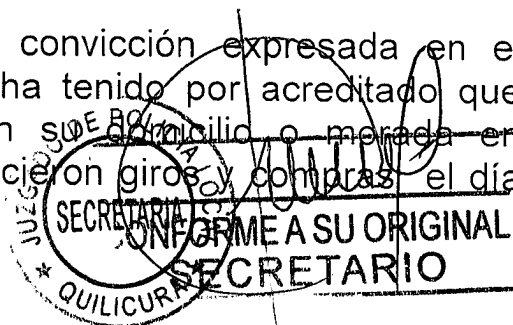
JUZGADO
SECRETARIA
* QUILICURA *
CONFORME A SU ORIGINAL
SECRETARIO

las decisiones de los tribunales del país pudiendo citar el fallo de 29 de enero de 2013 dictada por el Juzgado de Policía local de Estación Central que resolvió "este sentenciador no puede acceder a través de los antecedentes contenidos en el proceso a un convencimiento que pudiese afirmar la responsabilidad de la denunciada en los hechos investigados, en cuanto está actuando negligentemente o no ha adoptado los resguardos necesarios, hubiese posibilitado un actuar de terceros en un fraude electrónico en perjuicio de la denunciante"; alega además, la falta de legitimación pasiva del Banco de Chile ya que de existir la clonación mencionada por la denunciante esto habría sido cometido por personas naturales que no tienen relación con el banco haciendo presente que para efectuar compras en el comercio y giro de dinero en efectivo desde un cajero automático se requieren una serie de requisitos copulativos sin los cuales no es posible efectuar los giros y gastos respectivos; los hechos se refieren a operaciones totalmente válidas y que corresponden a tres compras y a dos avances en efectivo realizada con lectura de banda magnética de la tarjeta que correspondía a la actora y digitación de la clave secreta respectiva, por lo tanto, las compras y giros de dinero debían cargarse a la cuenta de la titular lo que hizo el banco denunciado, etc... antecedentes que reitera para solicitar el rechazo de la demanda;

CUARTO: Que, a fs. 86, se llevó a efecto el comparendo decretado por el tribunal en el que no hubo avenimiento; la parte querellante y demandante y el Sernac rindieron prueba documental y la primera rindió prueba testimonial con la declaración de dos testigos siendo tachados ambos en virtud del artículo 358 letra C del Código Civil por ser suegra la primera y pareja de la actora el segundo, tacha que el tribunal rechazará por permitirle el artículo 14 de la Ley 18.287 apreciar la prueba en conformidad con las reglas de la sana crítica;

QUINTO: Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción de que efectivamente en los hechos investigados hubo por parte de la denunciada Banco de Chile infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor pues en la prestación de servicios de administración de la tarjeta de débito actuó con negligencia permitiendo 5 operaciones por persona ajena a su titular quedando con ello de manifiesto que ésta sufrió menoscabo debido a la deficiencia en la seguridad del servicio;

SEXTO: Que, para arribar a la convicción expresada en el considerando anterior el tribunal ha tenido por acreditado que encontrándose la denunciante en su domicilio o morada en compañía de otras personas se hicieron giros y compras el día



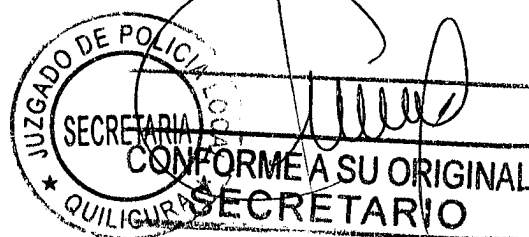
23 de mayo de 2015 las siguientes operaciones: una por \$197.000.- a las 16:10 horas; a las 16:35 horas una por \$220.000.-; a las 16:39 horas una por \$220.000.-; a las 18:02 horas una por \$190.000.- y las 18:11 horas otra por \$200.000.- con su tarjeta de débito N° 589701405594027670 como lo informa el propio Banco de Chile con los documentos fechados el 09 de junio y el 06 de julio ambas 2015 en los documentos de fotocopia que rolan a fs. 15 y 16 más la fotocopia de la cartola que rola a fs. 82;

SEPTIMO: Que, la actora no realizó personalmente las operaciones aludidas en el considerando anterior pues el día y hora en que ellas se realizaron ésta se encontraba en su domicilio conforme ha quedado acreditado en autos con la declaración de sus testigos Irma Luisa Cifras Tobar, que depone a fs. 88 y Dither Andrés Maragaño Cifras, que depone a fs. 89; y por la imposibilidad de haberse encontrado el día y hora en que ellas se producen en partes diferentes como son Cerrillos, Quinta Normal y Maipú conforme se asevera en los mismos documentos ya citados;

OCTAVO: Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

NOVENO: Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa (que en la especie se expresa en infracciones a la Ley 19.496) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra de la demandada quien ha sido declarada autora de infracciones que han sido la causa principal y determinante de los daños cuya indemnización se solicita razones que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará mas adelante;

DECIMO: Que, por el primer otrosí del escrito de fs. 1, la actora demandó el pago de la cantidad de \$1.527.000.- que desglosa en \$1.027.000.- por daño emergente representados por gastos y pérdidas económicas y \$500.000.- por daño moral representado por tiempos personales, emocionales y molestias encontrándose entre los antecedentes de la causa solo elementos de convicción para acoger el primer concepto pedido y nada se encuentra acreditado para el daño moral que se pretende de tal manera que el sentenciador acogerá sus pretensiones solo por el primer rubro pedido;



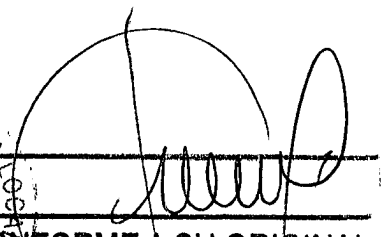
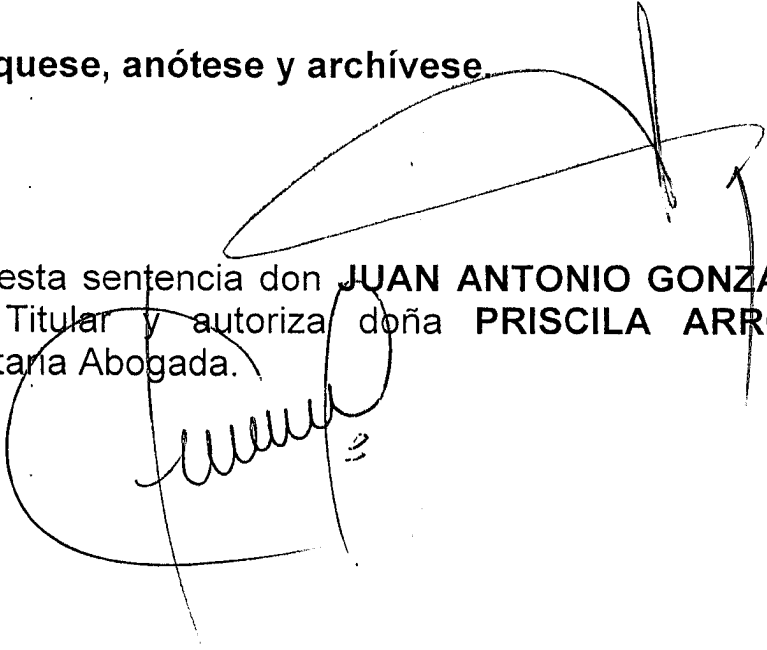
(ciento dieciocho)

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496 y sus modificaciones; 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se acoge la denuncia de fs. 1 y se condena a Banco de Chile al pago de una multa equivalente a 10 UTM.-
- 2.- Que se acoge la demanda deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 1, solo en cuanto se condena a Banco de Chile a pagar a doña Virla Mariela Arancibia Prieto la suma de \$1.027.000.- reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas.
- 3.- Que no se condena en costas a la parte vencida por estimar el sentenciador que ésta tuvo motivos plausibles para litigar.-
- 4.- Que se rechazan las tachas de los testigos.-
- 5.- Remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.-

Notifíquese, anótese y archívese.

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN**
Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ**
Secretaria Abogada.



JUZGADO DE POLICIA
SECRETARIA
CONFORME A SU ORIGINAL
SECRETARIO
QUILICURA

JUZGADO POLICIA LOCAL

Dirección

Período

Giro o Profesión

Publ. Lum. m2

Publ. No Lum. m2

No. Rol

F. venc. Pago

RUT

Cod. Sil

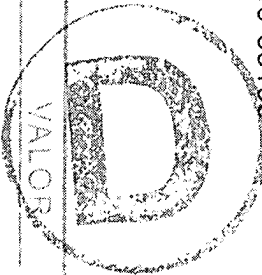
Actividad

BANCO DE CHILE

2016-83155
28/06/2016
97004000-5

Municipalidad de Quilicura
Caja : 144 / Folio : 6612

AM/ MULTA POR LEY DEL CONSUMIDOR/ ROL 83155-6
- CANCELA ROL N°2016-83155-
Folio No



COPIA UNIDAD GIRADORA

Quilicura
Quilicura

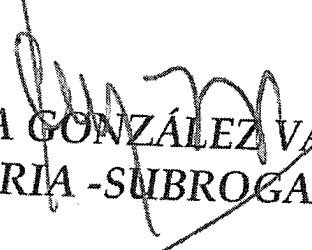
CUENTA		VALOR
SUBTOTAL		
IPC		
MULTA		
TOTAL		456.330

Desde: Hasta: 456,330

(ciento
veinte)

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
QUILICURA

CERTIFICO: Que en los autos Rol N° 83.155-6/2015 caratulados
"ARANCIBIA PRIETO con BANCO DE CHILE Y OTRO",
no se ha interpuesto recurso alguno en contra de la sentencia de fecha diez de
mayo de dos mil dieciséis rolante a fs. 115 y siguientes y el plazo para hacerlo
se encuentra vencido, encontrándose firme y ejecutoriada. Doy Fe. Quilicura a
veinticuatro de junio de dos mil dieciséis.-



VERÓNICA GONZÁLEZ VALLEJOS
SECRETARIA -SUBROGANTE