

Quinta Normal, veintiséis de diciembre del 2014.

ROL: 030784-13-4

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 19 y siguientes se incorpora denuncia infraccional por contravención a la Ley del Consumidor Nro. 19.496 presentada por don don **Rodrigo Martínez Alarcón**, abogado, Director (S) Regional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, en contra de BANCO DE CHILE, Rut. 97.004.000-5, representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, domiciliado en Ahumada N° 251 piso 2, comuna de Santiago, por permitir dos giros de dinero en cajeros automáticos, con cargo a la cuenta bancaria (Chequera Electrónica) perteneciente al consumidor don **Fernando Omar Maldonado Palma**, C.Identidad Nro. 9.837.954-1, hechos que se detallan a continuación:

Que, atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, vengo en interponer denuncia infraccional, en contra de BANCO DE CHILE, Rut. N° 97.004.000-5, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ignoro Rut, profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ahumada 251, piso 2, comuna de Santiago, ciudad de Santiago.

Fundo la presente denuncia en los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación expongo:

LOS HECHOS

Este Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone en inciso primero del artículo 58 de la LPC al Servicio Nacional del Consumidor de *"velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor"* y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, se detecta que la empresa Banco de Chile, ha infringido las disposiciones que más abajo se detallan.

En lo particular a los hechos denunciados en esta presentación, el servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por don FERNANDO OMAR MALDONADO PALMA, con fecha 2 de Mayo de 2013, tal como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° 6907463 y que se acompaña en el tercer otros Si, de esta presentación, quien se Percató que se habían realizado giros en dinero de la chequera electrónica que mantiene con la denunciada, cuenta N° 194-19-253810-5, a través de cajeros automáticos por la suma total de \$262.000, los cuales nunca realizó.

En efecto, el primer giro desconocido por la contraria fue realizado con fecha 4 de Febrero de 2013, a las 22:18 horas, utilizando para tales efectos la tarjeta de débito N°

5910029098379541-11, por un monto \$200.000., en un cajero automático del Banco Santander-Chile, ubicado en sucursal Quinta Normal, Walker Martínez 1709. Al día siguiente, a las 10:12 horas, utilizando la misma tarjeta, se realiza un segundo giro equivalente al monto de \$92.000., en un cajero automático del Banco Santander-Chile, ubicado en sucursal San Pablo, San Pablo 2810. Tales montos en cuestión, nunca fueron realizados por el consumidor y mucho menos consentidos en los términos bajo los cuales fueron solicitados. Además, la cuenta no tiene tarjeta adicional y siempre se mantuvo en poder del consumidor.

Por estos mismos acontecimientos, el consumidor afectado con fecha 4 de Marzo de 2013 practicó el correspondiente reclamo escrito ante el proveedor denunciado, según solicitud de servicio N° 1-11869722413, respecto del cual no recibió una respuesta satisfactoria, limitándose a señalar la denunciada que no existen antecedentes que determinen que la información de la tarjeta haya sido capturada por terceros, vulnerando infraestructura y equipos Pertenecientes al Banco de Chile, por lo cual no correspondería la restitución del monto mencionado.

En consideración a los hechos expuestos, el consumidor concurre a las dependencias de este Servicio con fecha 02 de Mayo de 2013, estampando su reclamación en el caso N° 6907463 del cual se dio traslado a la denunciada, quien responde con fecha 9 de Mayo de 2013, negando la petición realizada, señalando que las transacciones en cuestión no registran errores.

Como es dable a preciar dicha respuesta es del todo insuficiente pues la denunciada no se hace cargo de manera alguna de la responsabilidad que le asiste como proveedor, toda vez que según exige la Ley 19.496, la reparación debe ser adecuada y oportuna, teniendo en consideración que Banco de Chile tuvo conocimiento de tales hechos el día 4 de Marzo de 2013, en virtud del requerimiento escrito realizado en sus dependencias, y la referida respuesta que hace llegar la denunciada luego del procedimiento de mediación es de fecha 9 de Mayo de 2013, pasando un plazo más que prudente para que la denunciada cuente con una resolución definitiva a este caso.

Así las cosas, y estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio ha decidido formular la presente denuncia, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutan de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

La Ley N.º 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en el mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad de los servicios o productos que son ofrecidos a los consumidores.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las

gestiones de mediación que realizó este Servicio Nacional en virtud de las facultades que le confiere el Art. Nro. 58 letra f) de la citada Ley no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, procedemos a poner los antecedentes del caso en conocimiento de US., para su resolución.

EL DERECHO.

Sobre la Competencia del Juzgado de policía Local de la Comuna de Quinta Normal para conocer esta materia.

Es del caso señalar, SS., que la Ley N° 19.496 en su artículo 50° A establece en su inciso 1° lo siguiente: "Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta Ley siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor...".

En Vista de lo anterior y dado que uno de los giros se realizó en la comuna de Quinta Normal de Banco Santander-Chile, ubicada en Walker Martínez 1709, este actor ha optado por interponerla ante el tribunal de SS.

Sobre la Competencia del Juzgado de policía Local de la Comuna de Quinta Normal para conocer esta materia.

Según relato de fs. 22.

Principales normas aplicables.

A la luz de la normativa aplicable, la denunciada comete infracción a los artículos 3 Inciso primero letra a) y letra d) y 23 inciso primero de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores, que al efecto dispone:

Artículo 3 inciso primero: 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 afectarles.

Artículo 23 inciso primero: 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.

Conforme el artículo 1° número 2 de la LPC, se entiende por proveedores a aquellas "...personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa...". De lo anterior, es posible colegir

que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experticia que presenta. En este sentido se ha señalado con respecto a los proveedores que: "...su rasgo característico esencial es que han de dedicarse profesionalmente (...) a las actividades de producción importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, lo anterior ha sido reconocido en el artículo 24º de la LPC que incluye dentro de los parámetros de determinación del quantum infraccional precisamente *"...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor ..."*. Tienen entonces estas empresas, el deber de cuidado propio de la actividad onerosa, teniendo en vista lo anterior, la empresa no puede menos que tomar en cuenta el hecho público y notorio de que los sistemas de seguridad de los servicios de tarjetas bancarias son del todo vulnerables, de modo que el dinero depositado a la proveedora corre serio riesgo de ser sustraído sin la voluntad de su titular, tal como ha acontecido en la especie.

En este mismo sentido y según dispone el mencionado Artículo 3º d) de la Ley Nº 19.496, los consumidores tienen derecho a: "La seguridad en el consumo de bienes o servicios..." Dicho derecho tiene por contrapartida la obligación por parte del proveedor de mantener las medidas de seguridad que permitan proteger los bienes del consumidor, de lo contrario es éste quien tiene la obligación de indemnizar por los daños producidos toda vez que no ha cumplido con el mandato legal de otorgar la seguridad en la prestación de los servicios que ofrece. A mayor abundamiento es importante señalar a S.S. que en la actualidad las empresas relacionadas con el rubro bancario tienen la posibilidad de precaver este tipo de fraudes implementando la tecnología que ofrezca a los consumidores la debida seguridad, no obstante el proveedor en el caso de marras no ha tomado las medidas necesarias que permitan evitar los Perjuicios antes señalados.

Las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige. De ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada.

LA SANCIÓN

Cito a US., lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.... "Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente".

En mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicito a US., se sirva condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, es decir:

Infracción :

Art. 3° inc. 1° letra a)
 Art. 3° inc. 1° letra d)
 Art. 23°

Multa:

50 UTM
 50 UTM
 50 UTM

Finalmente, hago presente a SS., que las normas de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto, artículos 3° inciso 1° letras a) y d), y 23° de la Ley N° 19.496, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes;

RUEGO A SS: **Se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional** en contra de BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos ya individualizados por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenándolo por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicito a US. tenga a bien tenerme como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Ruego a US. se sirva tener por acompañada mi personería para representar al Servicio Nacional del Consumidor, la cual consta en la Resolución Exenta N° 0367 del 22 de Marzo de 2013 y Resolución Exenta N° 0385, de 28 de Marzo de 2013, de personería y que me permite asumir la representación judicial del SERNAC.

Solicito a US., igualmente, proceder a ordenar la custodia de los documentos referidos en la Secretaría de Tribunal a fin que en próximas presentaciones se haga una simple alusión a ellos y del hecho de encontrarse materialmente y ser conocidos ya por el Tribunal.

Ruego a US. se sirva tener por acompañados los siguientes documentos, bajo el apercibimiento legal correspondiente:

- a) Copia simple del Formulario Único de Atención de Público N° 6907463 de fecha 2 de Mayo de 2013;
- b) Copia simple de respuesta de la denunciada a este Servicio, con fecha 9 de Mayo de 2013;
- c) Copia simple de reclamo y respectivo formulario ante la denunciada de fecha 4 de Mayo 2013, N° 1-1186972 2413.
- d) Copia simple de carta de reclamo de consumidor de fecha 29 de Abril de 2013.
- e) Copia simple de cartela chequera electrónica N° 194-19-253810-5, que el consumidor mantiene con la denunciada, donde constan cobros impugnados;
- f) Copia simple de cédula de identidad del consumidor;
- g) Copia simple de documento donde consta el bloqueo de tarjeta N° 59 1002909837954111, de fecha 4 de Marzo de 2013;
- h) Lista de Testigos;

i) Hoja de asistencia laboral del consumidor.

Solicito a S.S., que, atendido a lo dispuesto en los incisos 1° Y 3° del artículo 8° de la Ley N° 18.287, vengo en solicitar se sirva designar receptor ad hoc, a don ILDEFONSO MANUEL OLIVARES GONZÁLEZ, para que proceda a practicar la notificación de la denuncia infraccional y, sus proveídos, a la parte denunciada, concediéndole copias autorizadas de la denuncia infraccional y sus proveídos, dictados en estos autos, a mi entera costa.

A fojas 32, este Tribunal da por interpuesta Denuncia Infraccional; asimismo da por acompañados los documentos señalados de la letra a) hasta la i); designa receptor ad hoc.

A fojas 33, consta citación legal.

A fojas 41 y 42, se incorpora representación legal del denunciado; declaración indagatoria y establece patrocinio y poder para la abogado doña **María López Di Rubba** y abogado don **Leandro Rivera Navarro**.

A fojas 141 y siguientes, se incorpora descargos por escrito presentados por abogado don **Leandro Rivera Navarro**, en representación del denunciado **Banco de Chile** en lo atinente y principal expone:

IV.- Inexistencia de infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), y 23° de la Ley 19.496 imputadas al Banco de Chile.

En subsidio de todo lo expuesto en los números anteriores, corresponde referirnos y hacernos cargo de las imputaciones que se nos formulan en la denuncia de autos, las que conforme a todo lo señalado y lo que se expresa a continuación son y han sido controvertidas .

Cabe recordar que el denunciante funda su reclamo, en que mi representada habría cometido una infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), y artículo Nro. 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en cuanto, habría vulnerado el deber de profesionalidad al prestar sus servicios, pues no habrían sido prestados en forma segura, vulnerando los derechos de don Fernando Omar Maldonado Palma, ello con ocasión de dos giros efectuados desde cajeros automáticos de propiedad de un tercero (Banco Santander), ascendentes a la suma total de \$292.000. efectuados con la tarjeta de débito terminada en los N°4111, cuya titularidad corresponde al Sr. Maldonado Palma y que este último desconoce haber efectuado.

Pues bien, respecto de los hechos denunciados, cabe reiterar que, esta parte, no ha cometido infracción alguna, por lo que, señalamos a S.S. lo siguiente:

1. Don Fernando Omar Maldonado Palma a la fecha de los hechos era titular de la tarjeta de débito terminada en los N°4111, la que el denunciante solicitó y obtuvo del Banco, con el objeto, entre otros, de poder girar vía cajero automático contra su chequera electrónica/cuenta vista terminada en los N° B 105, cuyos términos y condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por el cliente.

Pues bien, en lo que en la especie importa, el día 04 de Febrero del año 2013, a las 22:18 horas, aproximadamente, se efectuó un giro en efectivo contra la chequera electrónica/cuenta vista asociada a la tarjeta de debito por la cantidad de \$200.000.- (cajero N°5427 de propiedad del Banco Santander, ubicado en la comuna de Quinta Normal). Giro. conforme se aprecia de la denuncia. el Sr. Maldonado desconoce haber efectuado. Posteriormente, el día 05 de Febrero del año 2013, a las 10:12 hrs., aproximadamente, se efectuó un giro en efectivo contra la chequera electrónica/cuenta vista asociada a la tarjeta de debito por la cantidad de \$92.000.- (cajero N°4364 de propiedad del Banco Santander, ubicado en la comuna de Santiago Centro), giro que, conforme se aprecia de la denuncia. también desconoce haber efectuado.

2. Cabe hacer presente que, según consta de los documentos acompañados en el presente escrito, en los giros en efectivo realizados desde los cajeros automáticos, se solicitaron las cantidades señaladas, las que fueron dispensadas por los cajeros respectivos y retiradas de los mismos.

3. Como S.S. advertirá, los hechos indicados se refieren a operaciones totalmente válidas y que corresponden a giros en efectivos realizados en cajeros automáticos de propiedad de un tercero (Banco Santander), con Presencia de banda magnética de la tarjeta que correspondía al Sr. Maldonado (la que no registraba bloqueo) y con digitación de la clave secreta respectiva, por lo tanto, los giros en efectivo referidos debían cargarse a la cuenta respectiva de la titular, tal cual lo hizo este Bancodenunciado.

4. Cabe destacar que, para la materialización de dicho giro en efectivo, se requiere necesariamente la utilización de la tarjeta magnética indicada; y adicionalmente la digitación de la clave secreta cuyo conocimiento y uso es exclusivo del titular, en la especie, don Fernando Omar Maldonado palma. demás está decir que dicho número secreto sólo es conocido por el sr. Maldonado, motivo, por el cual. no es conocido ni por el banco ni por su personal. como consecuencia de lo anterior, las claves secretas, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad son de la exclusiva responsabilidad de su titular.

5. El Sr. Maldonado, así como todo cliente del Banco y del Sistema de tarjetas de crédito y débito, se encuentra en conocimiento que para efectuar el tipo de transacciones de las cuales se discute en este juicio, tanto en el comercio, como en la red de cajeros automáticos RedBanc, se requiere necesariamente la utilización de una clave personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente.

6. Pues bien, de la revisión de los antecedentes idóneos relacionados a dichas operaciones de giro en efectivo indicadas, es posible advertir que las operaciones cuestionadas se efectuaron con presencia de banda magnética de la tarjeta correspondiente al Sr. Maldonado (la que no registraba bloqueo) y se digitó la clave secreta respectiva, no registrándose anomalía alguna, tales como reintento con claves erróneas o rechazo de claves digitadas.

Dichos antecedentes idóneos al que nos hemos referido son precisamente las huinchas de auditoria de los cajeros automáticos respectivos, documentos de los que es

posible advertir que esas operaciones se efectuaron con presencia de banda magnética de la tarjeta correspondiente al Sr. Maldonado (la que no registraba bloqueo) y se digitó la clave secreta respectiva de conocimiento exclusivo de al denunciante no registrando anormalidad alguna, tales como reintento con claves erróneas o rechazo de claves digitadas.

7. De la revisión de los antecedentes se desprende que no existió irregularidad alguna en las operatorias, por lo que necesariamente quien efectuó los avances en efectivo impugnados, lo hizo utilizando la banda magnética de la tarjeta correspondiente al Sr. Maldonado (la que no registraba bloqueo) y la digitación de la clave secreta.

8. En mérito de todo lo expuesto, y en la especie, podemos afirmar a SS. que de las operaciones de giro en efectivo indicadas no puede existir ni derivar responsabilidad alguna para este denunciado, pues como ya está dicho, de las huinchas de auditorías de los cajeros automáticos involucrados, que se acompañan al proceso por esta parte en un otrosí, las operaciones indicadas fueron efectuada materialmente con presencia de banda magnética de la tarjeta que correspondía a la denunciante (la que no registraba bloqueo), digitándose además la clave secreta (de conocimiento y resguardo exclusivo del denunciante), sin que se registrara anormalidad alguna, tales como reintento con claves erróneas o rechazo de claves digitadas operaciones que por ende, son de responsabilidad y cargo exclusivo de la denunciante.

Mención aparte amerita el hecho que, a raíz del reclamo de la denunciante, mi representada revisó y efectuó un análisis de los antecedentes idóneos que incluyó una serie de acciones y recopilación de antecedentes e información, que terminó en la conclusión señalada anteriormente, esto es, que los giros en efectivo cuestionados se efectuaron con total normalidad, motivo por el cual, ha quedado más que demostrado, de las investigaciones realizadas, que, el Banco de Chile ha actuado de la forma más diligente posible en relación al caso de autos, así se puso en conocimiento del Sr. Maldonado y del Servicio Nacional del consumidor.

10. En suma, cabe reiterar que, los giros en efectivo reclamados, conforme a los antecedentes idóneos revisados, fueron totalmente válidos y el Banco de Chile ha cumplido con todos los controles requeridos, como asimismo ha informado al Sr. Maldonado de las operaciones realizadas y su resultado, no siendo con ello procedente condenar al Banco de Chile a pagar suma alguna, por cuanto, no ha infringido la normativa vigente, ni norma contractual ni legal alguna.

11. Finalmente, mención aparte requiere las pretensiones de la denunciante, en cuanto a la aplicación de multas diversas fundadas en un mismo hecho denunciado generador de las infracciones aparejadas, cual es, supuesta vulneración al deber de profesionalidad al prestar servicios de forma insegura para el consumidor, ello con ocasión de los giros en efectivo efectuados en diversos cajeros automáticos, con la tarjeta de débito terminada en el N°4111, y cuya titularidad corresponde al Sr. Fernando Omar Maldonado Palma y que este último objeta y desconoce haber realizado.

En efecto, Mediante la pretensión infraccional de la contraria, se pretende la aplicación de diversas multas (3) fundadas en la infracción de distintas normas de la Ley

19.496 (3) todas las que tienen como soporte un (1) mismo hecho generador (supuesto giros y cargos improcedentes que el Sr. Maldonado objeta y niega haber efectuado). De acceder a las pretensiones infraccionales de la contraria (tal cual las plantea), es evidente que, se violentará el principio non bis in ídem, pues, se castigaría más de una vez por el mismo hecho infraccional.

12. En consecuencia, no es efectivo que mi representada haya infraccionado las normas mencionadas por la denunciante, pues, no obstante no es el dueño de los cajeros automáticos sublite, obró conforme a los procedimientos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, razón por la cual, no ha cometido algún tipo de infracción a lo establecido en la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, ni a ninguna otra disposición legal ni contractual, por lo que la presente denuncia, carece de todo fundamento legal, debiendo ser rechazada en su integridad.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y a las disposiciones legales citadas, RUEGO A US., **se sirva tener por formulados los descargos en los términos expuestos y rechazar en todas sus partes la denuncia de autos, con expresa condena en costas.**

RUEGO A US., tener por acompañados los siguientes documentos, bajo los apercibimientos que señala:

1.- Con citación, copia de la parte pertinente de la huincha de auditoría del cajero automático N°5247, de propiedad del Banco Santander, correspondiente al día 04 de Febrero de 2013. En ella se aprecia el giro de \$200.000.-, efectuado a las 22:18 horas, aproximadamente, que objeta el denunciante.

2.- Con citación, copia de la parte pertinente de la huincha de auditoría del cajero automático N°3255, de propiedad del Banco Santander, correspondiente al día 05 de Febrero de 2013. En ella se aprecia el giro de \$92.000.-, efectuado a las 10:12 hrs. aproximadamente, que objeta el denunciante.

3.- Con citación, copia de las dos respuestas entregadas, vía Sinacofi. a mi representada por el Banco Santander, propietario del cajero automático N° 5247 y 3255, en las cuales nos manifiesta que no procede devolución al Sr. Maldonado.

4.- Con citación, copia de carta remitida a don Fernando Omar Maldonado Palma, de fecha 08 de Mayo de 2014, mediante la cual mi representada comunica al referido Servicio que, concluida la revisión y análisis interno, se determinó denegar su solicitud de restitución de fondos.

5.- con citación, copia de Carta remitida al Servicio Nacional del Consumidor de fecha 09 de Mayo de 2014, mediante la cual mi representada comunica al referido Servicio que, concluida la revisión y análisis interno, se determinó denegar su solicitud de restitución de fondos.

6.- Con citación copia de 6 fallos de nuestra Excelentísima Corte Suprema, en los cuales ha declarado en forma reiterada, desde el año 2009 a la fecha, la incompetencia absoluta de los Juzgados de Policía Local para conocer del ejercicio de la facultad del Sernac tendiente a proteger el interés general de los consumidores, tal como ocurre en estos autos con la denuncia formulada por el SERNAC en contra de mi representado.

7.- Con citación, copia de fallo dictado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 24 de Abril de 2013 y otro dictado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, de fecha 02 de Mayo del año en curso, en los cuales, junto con confirmar lo expuesto en los fallos acompañados en el número anterior, declaran la incompetencia absoluta de los Juzgados de Policía Local para conocer del ejercicio de la facultad del Sernac tendiente a proteger el interés general de los consumidores, atendida la ausencia de legitimidad activa del referido Servicio en el caso allí referido, tal como ocurre en estos autos con la denuncia formulada por el SERNAC en contra del mi representado.

A fojas 185, consta comparendo de estilo, con la asistencia del abogado habilitado **José Luis Pismante Araos** en representación del Servicio Nacional del Consumidor y el abogado habilitado don **Leandro Rivera Navarro** en representación del Banco de Chile, quienes exponen:

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, viene en ratificar la denuncia infraccional que rola de fojas 19 a fojas 28 ambas inclusive por infringir los artículos 3º inciso primero letra a y b, artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, solicitando que se acoja en todas sus partes se aplique la máxima de las multas legales con costas.

La parte denunciada de Banco de Chile viene en contestar la presente denuncia conforme a los argumentos de hecho y derecho contenidos en minuta escrita presentada con esta fecha que solicitamos se tenga como parte integrante de la presente audiencia y en mérito de ella se rechace en forma íntegra la denuncia con expresa condena en costas.

El Tribunal resolvió, téngase por formulado los descargos que rolan a fojas 141 a 161.

PRUEBA DOCUMENTAL:

De la parte denunciante:

La parte del Sernac viene en reiterar los documentos acompañados que rolan de fojas 1 a 18 ambas inclusive con citación y en este acto acompaña:

1.- Copia simple de sentencia de segunda instancia pronunciada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago Rol 1740 del año 2012, de fecha 09 de agosto 2013 con sus respectivas sentencias de primera instancia pronunciadas por el 3º Juzgado Policía Local de Santiago, Rol 1915-fga-2011 de fecha 13 de junio 2012.

2.- Copia simple de sentencia de segunda instancia pronunciada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago Rol 725 de año 2012, de fecha 20 de marzo 2013 con sus respectivas sentencias de primera instancia pronunciada por el 3º Juzgado Policía Local de Santiago, Rol 7611-fga-2011 de fecha 18 de enero 2012, ambas con citación.

Este Tribunal resolvió, Téngase por acompañado en la forma señalada.

De la parte denunciada:

La parte denunciada viene en ratificar solicitando se tenga por acompañado en parte de prueba con citación los documentos singularizados en la presentación de descargo efectuada y que se tuvo como parte integrante de la presente audiencia.

El Tribunal resolvió: Téngase por acompañado en la forma señalada.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No hay.

A fojas 186, el Tribunal resolvió: **Autos para fallo.**

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.-) Que no hay controversia en cuanto a la fecha el hecho, de los participantes y de los medios involucrados.

2.-) Que respecto de la forma en que ocurrieron los hechos investigados, en lo principal de fojas 19 y siguientes, con fecha 07 de agosto del 2013, don **Rodrigo Martínez Alarcón**, abogado, Director (S) Regional del Servicio Nacional del Consumidor, actuando en sus representación ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de BANCO DE CHILE, Rut. 97.004.000-5, representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos domiciliados en Ahumada N° 251 piso 2, comuna de Santiago, por permitir dos giros de dinero en cajeros automáticos, con cargo a la cuenta bancaria (Chequera Electrónica) perteneciente al consumidor don **Fernando Omar Maldonado Palma**, C. Identidad Nro. 9.837.954-1, en circunstancias que su tarjeta de débito se encontraban en su poder, lo que haría presumir la clonación de la tarjeta; infringiendo con ello, lo dispuesto en los artículos 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la Ley N°19.496.

Relata el denunciante en su libelo, que con fecha 4 de marzo del 2013, se percató de que individuos desconocidos habían realizado dichas transacciones los días 04 de febrero del 2013 a las 23:18 horas y 5 de febrero del 2013 a las 10:12 horas, por una suma total de \$292.000 (Doscientos noventa y dos mil pesos) El monto en cuestión, nunca fueron retirados por el consumidor y mucho menos consentidos en los términos bajo los cuales fueron solicitados. Además, la cuenta no tiene tarjeta adicional y siempre se mantuvo en poder del consumidor. Por estos mismos acontecimientos, el consumidor afectado con fecha 4 de Marzo de 2013 practicó el correspondiente reclamo escrito ante el proveedor denunciado, según solicitud de servicio N° 1-11869722413, respecto del cual no recibió una respuesta satisfactoria, limitándose a señalar la denunciada que no existen antecedentes que determinen que la información de la tarjeta haya sido capturada por terceros, vulnerando infraestructura y equipos Pertenecientes al Banco de Chile, por lo cual no correspondería la restitución del monto mencionado.

3.-) A fojas 185 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la comparecencia de todas las partes. No se produce avenimiento. La parte denunciada contesta las acciones deducidas en su contra. Con respecto a la denuncia, expone al Tribunal que las operaciones impugnadas fueron realizadas mediante el empleo de una tarjeta y clave asociada a ella; que para la realización de las operaciones impugnadas, es necesaria la existencia de una tarjeta con banda magnética que contenga los datos que identifiquen a una persona determinada, los cuales son confidenciales, además de una clave secreta asociada a los datos de dicha banda; que una tarjeta titular o clonada requiere necesariamente de la digitación de la clave secreta

del cliente, es decir, ninguna operación es posible con la sola tarjeta sin la clave, lo que resulta relevante teniendo presente que la clonación de una banda magnética es la reproducción idéntica de los datos de una banda, por lo que, para los lectores de los dispositivos magnéticos, no es distinguible la banda de una tarjeta original válida respecto de la banda de una que ha sido clonada, ya que ambas representan los datos asociados a un cliente. Señala que el Banco no tiene control sobre el uso que los clientes hacen de sus tarjetas, por lo que no es posible prever la clonación o falsificación de una banda magnética, situación que es de responsabilidad del cliente, como asimismo el cuidado de su clave secreta, por lo cual, las operaciones o bien fueron realizadas por el propio cliente o bien expuso su clave personal a terceros que hicieron un uso fraudulento de ella en conjunto con su tarjeta clonada, no siendo posible atribuir responsabilidad al Banco en ninguno de estos supuestos.

4.-) De la revisión de los antecedentes que rolan a fs. 55 hasta 61, se desprende que no existió irregularidad alguna en las operatorias, por lo que necesariamente quien efectuó los avances en efectivo impugnados, lo hizo utilizando la banda magnética de la tarjeta correspondiente al Sr. Maldonado (la que no registraba bloqueo) y la digitación de la clave secreta respectiva.

5.-) Que, en el expediente rolan los siguientes documentos: **Fojas 06** Copia simple del Formulario Único de Atención de Público N° 6907463 de fecha 2 de Mayo de 2013; **Fojas 07** Copia simple de respuesta de la denunciada a este Servicio, con fecha 9 de Mayo de 2013; **Fojas 09 a 12** Copia simple de reclamo y respectivo formulario ante la denunciada de fecha 4 de Mayo 2013, N° 1-1186972 2413; **Fojas 13** Copia simple de carta de reclamo de consumidor de fecha 29 de Abril de 2013; **Fojas 14** Copia simple de cartola chequera electrónica N° 194-19-253810-5, que el consumidor mantiene con la denunciada, donde constan cobros Impugnados; **Fojas 15** Copia simple de cédula de identidad del consumidor; **Fojas 16** Copia simple de documento donde consta el bloqueo de tarjeta N° 59 1002909837954111, de fecha 4 de Marzo de 2013; **Fojas 17** Lista de Testigos; **Fojas 18** Hoja de asistencia laboral del consumidor; **Fojas 55** copia de la parte pertinente de la huincha de auditoría del cajero automático N° 5247, de propiedad del Banco Santander, correspondiente al día 04 de Febrero de 2013. **Fojas 56** Copia de la parte pertinente de la huincha de auditoría del cajero automático N° 3255, de propiedad del Banco Santander, correspondiente al día 05 de Febrero de 2013; **Fojas 58 y 59** copia de la dos respuestas entregadas, vía Sinacofi por el Banco Santander, propietario del cajero automático N° 5247 y 3255, en las cuales manifiesta que no procede devolución al Sr. Maldonado; **Fojas 60** copia de carta remitida a don Fernando Omar Maldonado Palma, de fecha 08 de Mayo de 2014, **Fojas 61** copia de Carta remitida al Servicio Nacional del Consumidor de fecha 09 de Mayo de 2014.

6.-) Que, se entiende por "Sana Crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

7.-) En virtud de la prueba rendida válidamente en autos y que consta de los documentos acompañados, los que han sido apreciados según las reglas de la sana

crítica, fluye de manera clara:

- a) Que, es un hecho público y notorio que el giro de dinero desde cajeros automáticos y las compras en establecimientos comerciales, realizadas a través de tarjetas magnéticas requiere del empleo de claves de seguridad cuyo uso y administración está entregada al usuario o a quien se haya hecho entrega de las mismas, quedando sometidas a su responsabilidad.
- b) Por lo tanto para determinar la responsabilidad del Banco de Chile en lo relativo a las supuestas infracciones al artículo 3º letras a), d) y Art 23 de la Ley Nº 19.496, debe establecerse si las transacciones impugnadas, fueron realizadas por un acto imputable al demandante o por negligencia de la empresa al no adoptar las medidas de seguridad necesarias.
- c) Que si bien resultó probado en autos, que los días 4 y 5 de febrero del 2013, se realizaron las operaciones con la tarjeta del denunciante, resulta claro para esta Juez Sentenciadora que dichas operaciones son de aquellas que requieren el empleo de una tarjeta y su respectiva clave, hecho que, si bien podría explicarse en virtud de la acción de un tercero que habría clonado la tarjeta del demandante, no es posible imputar tal hecho a una negligencia del Banco, por cuanto, a pesar de ello, la supuesta intervención del tercero requiere el uso de la clave secreta del titular de la tarjeta.
- d) Que además, de un análisis de las operaciones, no es posible establecer una incoherencia entre ellas susceptible de haber generado una alerta o sospecha al Banco de un actuar delictual, sin que sea posible desprender la responsabilidad del Banco de Chile respecto de las operaciones, por cuanto, sin perjuicio de que dichos giros hayan sido realizados por la acción de terceros a través de la clonación de la tarjeta y utilización de la clave del consumidor, se trata de un hecho que, por lamentablemente que este sea, no se produce a causa del descuido del Banco en la seguridad de sus clientes, sino por descuido del propio demandante en el resguardo de la privacidad de su clave secreta.
- e) Por todo lo expuesto este Tribunal desechará la denuncia infraccional deducida por Sernac a fojas 19 y siguientes por estimar esta Juez Sentenciadora, que no existe contravención a los artículos 3 letras a), d) y artículo 23º ni a ninguna otra norma de la Ley Nº 19.496 por parte de la denunciada.

Que, teniendo especialmente presente lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231; 1698, 2314, 2315 del Código Civil; 553 y 554 del Código de Comercio; y 1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 22, 23 y 24 de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

NO HA LUGAR la denuncia Infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 19 y siguientes.

200 (doscientos)

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

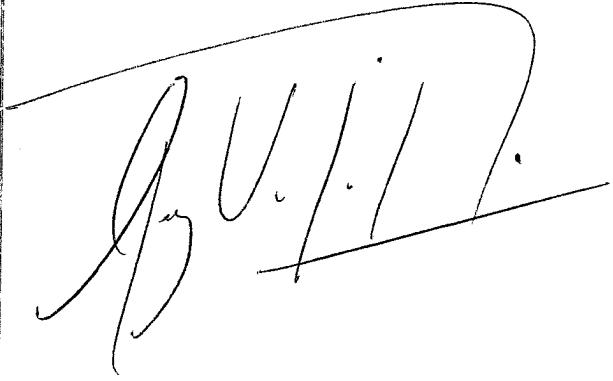
No corresponde pronunciarse, debido a que no se dedujo esta acción.

Una vez ejecutoriada la sentencia comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Dese aviso por carta certificada.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Archívese en su oportunidad.

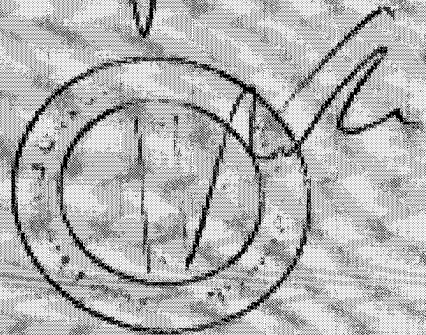


DICTADA POR DOÑA CARMEN LUZ URREJOLA MORALES, JUEZ TITULAR
Autorizado por **ANDRÉS SEPÚLVEDA HERRERA**, Secretario Abogado (S).

Categorías: On la Notación
de aut, la escritura ignota,
relacionada - pp 187 a pp 200
de fol 26 a 2014

Nel 30784-13-4

Aut. nel, 24 de junio de 1961



Cuenta Normal, 24106116

Mérito de Antos

Archivarse la causa

30784/13-4