

Tocopilla, a veinte de Julio del año dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Se ha tramitado la presente causa Rol n° 103-2016 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 22 de Enero del 2016 por doña **NADYA SCARLET FAULBAUM DURÁN**, Cédula Nacional de Identidad n° 08.895.558—7, domiciliada en Pasaje Tacora n° 452 de esta ciudad, en contra de **BANCO CREDICHILE**, representado en estos autos según presentación rolante a fojas 33 por don **MAX GASTÓN COLINA LUZA**, ambos domiciliados en Calle 21 de mayo n° 1481 de esta ciudad.

A fojas 1 la denunciante presenta denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 68 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante civil **Faulbaum Durán** y de la denunciada y demandada civil en estos autos **Banco Credichile**, representada por el abogado **David Salazar Bello**, Cédula Nacional de Identidad n° 13.357.285—6.

A fojas 71 se proveyó autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**A) el aspecto contravencional:**

**PRIMERO:** Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por doña **NADY SCARLET FAULBAUM DURÁN** en contra de **BANCO CREDICHILE**, debidamente representado en autos como queda dicho por don **MAX GASTÓN COLINA LUZA** y por el profesional letrado don **DAVID**

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

**ANTONIO SALAZAR BELLO**, en la que la denunciante y actora, expresa que desde el año 2009 que es cliente de la denunciada y demandada civil y cuenta con productos bancarios como Tarjeta de Crédito Visa y otros productos tales como préstamos de consumo todos cancelados debidamente, teniendo siempre una buena conducta financiera.

A reglón seguido, aduce que el día 10 de Julio de 2015, en circunstancias de que se encontraba en la ciudad de Antofagasta, realizando algunas compras en el establecimiento comercial EDUS, ubicada en el centro de la ciudad y al momento de cancelar en caja, sostiene que desconocidos proceden a la sustracción de documentación personal, tales como cédula de identidad, licencia de conducir, tarjetas de créditos (Visa Credichile), chequera electrónica banco estado, tarjeta ABCDIN y tarjetas de coordenadas para hacer transferencias. Continúa sosteniendo que terceras personas habrían realizado diversas compras con su tarjeta de crédito del banco Credichile Visa n° 4922-1006-7431-6042 que individualiza en el libelo pretensor y un giro de dinero en efectivo desde cajero automático todo en la capital regional y que asciende a la suma total de **\$2.380.466 (dos millones trescientos ochenta mil cuatrocientos sesenta y seis pesos)**

Sostiene la actora que se habría hecho un mal uso de sus tarjetas bancarias, tanto Visa como Redbank arrojándole un perjuicio económico que imputa a la denunciada y demandada civil, pues se le habría dejado en total vulnerabilidad al permitirse que desconocidos tuvieran acceso a la clave secreta provista por la institución bancaria en virtud del contrato que les vincula. Complementa la actora diciendo que habría recibido un llamado telefónico de su marido quien le habría mencionado, a su vez, una llamada telefónica de la denunciada y demandada civil indicando la realización de compras en el comercio antofagastino procediendo la actora a percatarse de la sustracción de las especies bursátiles ya indicadas, disponiéndose en consecuencia a realizar la respectiva denuncia ante Carabineros de Chile (3era comisaría de la Antofagasta) parte n° 6136 de fecha 10 de Julio de 2015. Posteriormente el día 11 de Julio de 2015 fue citada por la fiscalía local de la ciudad de Antofagasta siendo notificada el día 15 del mismo mes y año por dicha institución de la

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

decisión de archivo provisional en virtud de las consideraciones que esgrime el órgano persecutor penal. Con fecha 29 de Diciembre de 2015 realiza denuncia formal al Servicio Nacional del Consumidor de la capital regional, número de caso, R2015B686305.

En cuanto a lo petitorio, la actora concentra sus pretensiones en el **Daño Material** que habría sufrido a consecuencia de todas las compras realizadas en el comercio de la capital regional y el giro desde cajero automático, ambos fraudulentamente y por terceros extraños, que mal utilizaron su tarjeta bancaria, y respecto de la cual, -aduce-, la denunciada y demandada civil no adoptó las medidas de seguridad mínimas para proteger los dineros de sus clientes. Cifra este daño en la suma de \$2.380.466 (dos millones trescientos ochenta mil cuatrocientos sesenta y seis pesos) coincidente con el perjuicio patrimonial que argumenta en estos autos. **Daño Moral** representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada civil, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta. Fundamenta también que se vio en la necesidad de realizar denuncias ante autoridades y órganos públicos, además de presentar sus descargos al banco denunciado y demandado y que, transcurridos seis meses a la fecha, no habría recibido respuesta positiva. Cifra este daño en la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos)

**SEGUNDO:** Que, a fojas 35 se presenta la denunciada y demanda civil, representada por el letrado ya individualizado, evacuando los descargos frente a la denuncia deducida y procede a contestar la demanda civil esgrimida por la actora.

Inicia sus descargos controviendo y negando todos los hechos presentados por la actora, sosteniendo que los hechos delictivos sólo son de responsabilidad de quienes los cometen y que sólo por sentencia firme y (sic) ejecutoriada se podrá determinar quiénes son sus responsables. Consecuente con esta idea, sostiene que, de haber sustracción de las especies de la actora de autos y apropiación de su clave secreta por parte de terceros, compras y avances en efectivo, no serían responsabilidad de su representada civil y nada tendría que ver con la prestación de algún servicio contratado. Argumenta que a efectos de

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

evitar que un tercero gire fondos de una cuenta que no le pertenece y realice compras con cargo a la misma, la entidad bancaria provee a sus clientes no sólo de una tarjeta con banda electrónica exclusiva, sino que, además, se ven provistos de una clave secreta que sólo es conocida por los respectivos clientes. Refuerza su posición argumentando que el conocimiento y resolución de los asuntos o hechos presuntamente delictivos es de resorte exclusivo de los tribunales de justicia y mientras no exista una sentencia con ese carácter no cabe a este sentenciador dar por establecido la existencia del delito que la denunciante y demandante civil ha esgrimido en autos. Remata cuestionando la competencia de este tribunal para pronunciarse sobre los hechos controvertidos que trata la denuncia presentada. Lo propio argumenta respecto de la falta de legitimación pasiva que sostiene le asiste a su representada para luego pasar a sostener que ninguna infracción a la Ley del Consumidor se vería infringida en estos autos ya que las compras efectuadas en el comercio capitalino regional, habrían sido efectuadas normalmente, es decir, con utilización de la banda magnética proveída por su representada más la digitación de la clave secreta, sin intervención alguna por parte de la denunciada y demandada civil. Lo propio sostiene respecto del avance en efectivo realizado el día de los hechos. Se trata además de una tarjeta bancaria que no registra bloqueo alguno que pudiera haber impedido las operaciones que aduce la actora.

**TERCERO:** Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe o no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores n° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada y demandada civil en los hechos investigados, como lo deja dicho en su libelo pretensor la actora de autos.

**CUARTO:** Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

**QUINTO:** En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, se han producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Parte Denuncia n° 6136 de la Fiscalía Local de Antofagasta, realizada el día 10 de Julio de 2015 ante Carabineros de Chile que da cuenta de los descargos de la actora respecto a las compras realizadas en el comercio capitalino, materia de esta litis.
- b) Declaración Jurada emitida por la actora de autos el día 13 de Julio de 2015 en la notaría de Tocopilla, dando cuenta de la sustracción de su licencia de conducir;
- c) Copia de Formulario Reclamo por Cargos en tarjetas de Crédito;
- d) Detalle de movimientos no facturados en cuenta corriente de la actora terminada en 6242;
- e) Sendas constancias de pago por la cantidad de \$1.000.000 (un millón de pesos) realizado a la denunciada y demandada civil con fecha 09 de Octubre de 2015 y \$1.570.262 (un millón quinientos setenta mil doscientos sesenta y dos pesos) también a la denunciada y demandada civil con fecha 10 de Diciembre de 2015;
- f) Copia de Denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 29 de Diciembre de 2015;
- g) Rola a fojas 22 de autos notificación de la Fiscalía Local de Antofagasta n° 000099 comunicando el cierre de la investigación por los hechos presuntamente delictivos denunciados por la denunciante y actora civil de estos autos por las razones allí esgrimidas.

Por su parte, la denunciada y demandada civil, produjo la siguiente prueba, individualizada en su presentación de fondo:

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

- h) Copia de parte pertinente de la huincha de auditoría del cajero automático n° 2746, que da cuenta del giro por \$400.000 (cuatrocientos mil pesos), no objetado por la contraria;
- i) Log transaccional en el que se refleja la tarjeta de crédito de la denunciante y actora civil relativo a las comparas y giros que son materia de esta litis, no objetado por la contraria;
- j) Sendas cartas emitidas por la denunciada y demandada civil de fechas 31 de Agosto de 2015 y 07 de Enero de 2016; dirigidas a la actora dando cuenta del rechazo a la restitución de fondos solicitados por ésta, no objetado;
- k) Copia de carta dirigida por la denunciada y demandada civil al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de fecha 07 de Enero de 2016. Comunicando al referido servicio público la decisión de denegar la restitución de fondos solicitados por la denunciante y demandante civil de estos autos, tampoco objetado;
- l) Copia de formulario de reclamo por cargos en tarjeta de crédito número de requerimiento 115932982103 de fecha 21 de Julio de 2015, no objetado por la contraria;
- m) Resumen de estado de cuenta nacional de la actora de autos correspondiente a 21 de Julio de 2015, no objetado;
- n) Copia de Parte Denuncia n° 6136 ingresado con fecha 10 de Julio de 2015 en la Fiscalía Local de Antofagasta; sin objetar
- o) Copia de carta emitida por la denunciante y demandante civil y dirigida a SERNAC con fecha 29 de Diciembre de 2015; sin objetar
- p) Respuesta de SERNAC a la actora de estos autos, informando el cierre del caso iniciado ante dicho órgano, de fecha 12 de Enero del corriente;
- q) Copia del reclamo n° R2015B686305 de la plataforma "On Line" con

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL.**

fecha 29 de Diciembre de 2015 por parte de la denunciante; sin objetar

- r) Copia de dos (2) comprobantes de pago de fecha 09 de Octubre y 10 de Diciembre, ambos de 2015; sin objetar;
- s) Copia de Cartola de movimientos no facturados tarjeta de crédito de fecha 10 de Julio de 2015

**SEXTO:** Que, corresponde entonces proceder a la apreciación de los medios de prueba producidos en el presente juicio de conformidad a las reglas de la sana crítica que informan a este sentenciador y de los cuales es posible dar por acreditado que: **a)** la denunciante, con fecha 10 de Julio del 2015, se encontraba en la ciudad de Antofagasta; **b)** Que el día indicado, se efectuaron compras en el comercio de la capital regional con cargo a la tarjeta de crédito bancaria n° 4922100674316042 de titularidad de doña **Nadya Scarlet Faulbaum Durán**; **c)** Que el mismo día indicado, se giró desde un cajero automático, la cantidad líquida de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) mediante instrumento bancario de titularidad de **Faulbaum Durán**, la actora de autos; **d)** Que, en cuanto a los hechos presuntamente delictivos que fundan la denuncia y demanda civil, aparte de lo sostenido en este sentido por la propia actora, **no es posible darlos por acreditados** por no ser competente este sentenciador para sustanciar la materia, pues es de conocimiento y resolución exclusiva de los tribunales con competencia en materia penal de esta ciudad o de aquella en que sucedieron los hechos según las normas que rigen el procedimiento penal; **e)** Que, aun suponiendo la efectividad de los hechos relatados por la actora, la denuncia y demanda civil se encontraría fundada en hechos respecto de los cuales ninguna prueba se presentó en autos que pudieren provocar la convicción de este sentenciador de corresponder a la denunciada y demandada civil el resarcimiento de los daños presuntamente provocados en el patrimonio de **Faulbaum Durán**, pues si bien es cierto, los presupuestos que informan la Sana Crítica, conforme a la cual este sentenciador aprecia los medios probatorios es algo más lata que aquella tasada informada en el Código de Procedimiento Civil, no es menos cierto que la prueba rendida sólo versó sobre la efectividad de haberse

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

efectuado compras en la ciudad de Antofagasta y un giro en dinero en efectivo de un cajero automático en la misma ciudad, pero de estas operaciones bursátiles no se desprende ni remotamente la efectividad de haber sido efectuadas por terceros y que, en virtud de esta intervención de extraños, cupiere alguna responsabilidad para la denunciada y demandada civil, máxime si ni siquiera este sentenciador tuvo a la vista el contrato bancario que vincula a las partes de este juicio de donde pudiera emanar teóricamente, la responsabilidad perseguida por la actora de autos; f) Que en este sentido, y suponiendo todavía la efectividad del hecho delictivo sostenido por **Faulbaum Durán**, no se observa categóricamente ni es posible deducirlo de las probanzas allegadas al proceso, la forma o manera en que los terceros que, según la actora, fueron quienes efectuaron las compras y el giro bancario que motiva estos autos, obtuvieron la clave secreta y que este hecho sea imputable a la denunciada y demandada civil; g) Que para la utilización de una tarjeta bancaria como las presuntamente sustraídas a **Faulbaum Durán** el día de 10 de Julio de 2015, se requiere de la intervención copulativa de dos (2) elementos, uno que pudiéramos llamar **Objetivo** como lo será la tarjeta bancaria (crédito o Redbank) proveída de una banda magnética exclusiva; y uno de índole **Subjetivo**, a saber: la **clave secreta** conocida privativamente por su titular; h) Que en este sentido y volviendo al punto de origen de análisis aquí expresado, de los medios probatorios aportados por las partes, ninguna prueba se produjo tendiente a demostrar primeramente el hecho delictivo alegado por la actora y que producto de éste, se hayan efectuados las operaciones bursátiles reclamadas por **Faulbaum Durán**, pues suponen necesariamente el conocimiento y utilización de ambos elementos; i) Que igualmente, tratándose de un elemento de esta naturaleza y siendo incluso desconocido para la entidad bancaria denunciada y demandada civil, no se ve la responsabilidad que pudiere corresponderle, máxime si se trata de un hecho que reviste caracteres de delito, respecto del cual no cabe duda que la entidad denunciada y demandada civil carece de responsabilidad en su producción y efectos; y las compras posteriores, que fueron realizadas sin ningún reparo en el comercio de capital regional; j) Que, si a todo lo razonado ya, se suma el precario

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**



relato efectuado por la actora en su presentación, donde en un primer momento nos sostiene que sólo al momento de cancelar(sic) una compra en el comercio llamado EDUS de la capital regional advierte que *"(...) desconocidos proceden a la sustracción de mi documentación personal tales como, cédula de identidad, licencia de conducir, tarjetas de créditos (Visa, Credichile)(...)"* y luego nos dice que sólo producto de la llamada telefónica de su marido indicándole que la denunciada y demandada civil habría advertido sobre compras excediendo el cupo crediticio, *"(...) me doy cuenta que había sido hurtada en mis especies (documentos personales)."* Parece incongruente y falta de la precisión debida en un relato que debió ser circunstanciado, y guardar sintonía con los restantes medios probatorios, pues la producción de la prueba, es de resorte exclusivo de la actora y ello no ha acontecido, lo que acarreará en definitiva, el rechazo de las acciones incoadas como se dirá en la parte resolutive de esta sentencia;

#### B) En el aspecto civil

**SÉPTIMO:** Que claramente y según lo razonado, la demanda civil de indemnización de los perjuicios intentada por la denunciante, no podrá prosperar atendido el rechazo de la denuncia que le sirve de fundamento.

**OCTAVO:** Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1° y siguientes, 3 letra e), 12, 15, 23, 24 y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1° y siguientes de la ley 15.231; y 1°, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la Sana Crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, **SE RECHAZA** la denuncia por infracción a la Ley n° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores intentada por doña **Nadya Scarlet Faulbaum Durán;**

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

B) Que, consecuencialmente, **SE RECHAZA** la demanda civil interpuesta por doña **Nadya Scarlet Faulbaum Durán**, en contra de **Banco Credichile S.A.**, representado por don **Max Gastón Colina Luza**.

C) Que, se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido totalmente vencida.

Notifíquese personalmente a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 03 2016

Resolvió don **JAIME ANDRÓNICO MEDRANO**, Juez Subrogante.

Autoriza doña **YACQUELINE SAAVEDRA VEGA**, Secretaria Titular.

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

