

SANTIAGO, diecinueve de octubre de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

I.- Que, a fojas 16 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de BANCO FALABELLA, representado legalmente por don PATRICIO BURICH MAESTRI, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 7º, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don RICARDO ROJAS ORELLANA, el cual en copia de reclamo de fecha 15 de abril del año 2013, señala textualmente: *"En el mes de diciembre del 2012 se realizaron giros que yo jamás autorice, el día 06.12.2012 \$200.000, el día 07.12.2012 \$200.000, el día 10.12.2012 \$200.000, y dos giros contabilizados con fecha 10.12.2012 por un monto de \$200.000, cada uno de los cuales corresponden a sábado y domingo, dado lo anterior realice oportunamente la denuncia ante Carabineros y el reclamo en Banco Falabella, la respuesta que entregan es que los giros estaban válidamente efectuados porque se utilizó mi tarjeta de débito y mi clave. Es importante indicar que nunca extravié mi tarjeta."*

II.- Que, a su vez, ha comparecido a fojas 35 y siguientes, en presentación que dice *"Se hace parte"* en la causa, don RICARDO ESTEBAN ROJAS ORELLANA, el cual en su requerimiento deduce además demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del denunciado, que como se dijo es BANCO FALABELLA, por la suma total de \$14.000.000.

III.- Que, útil a su demanda civil, el actor al hacerse parte, hace suya la relación de hechos que ha efectuado el denunciante SERNAC, criterio que el Tribunal acoge en atención a las facultades amplias que le otorga el artículo Nº 14 de la Ley Nº 18.287, en cuanto a la apreciación de los antecedentes probatorios que se han allegado a la causa, conforme a las reglas de la sana crítica.

IV.- Que, a fojas 85 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia del SERNAC, de la parte demandante de don RICARDO ROJAS ORELLANA y de la parte denunciada y demandada de BANCO FALABELLA. No se produjo conciliación entre las partes, la denunciante y demandante ratifica sus acciones y la

denunciada y demandada las contesta al tenor de su presentación de fojas 60 y siguientes, señalando, en síntesis, que los giros de \$200.000 generados desde la cuenta perteneciente al cliente señor Rojas, fueron dispensados de los cajeros automáticos sin irregularidades. Relata que de acuerdo a los antecedentes, pueden manifestar que el giro en cuestión se ejecutó bajo todos los procedimientos internos contemplados para este tipo de operaciones y/o transacciones, en donde hubo presencia de la tarjeta más número de PIN, por lo que dicho giro de dinero se encuentra realizado en forma correcta, no registrando ningún tipo de irregularidades. Refiere que las operaciones en comento, según se expuso, fueron realizadas con la tarjeta y la respectiva clave secreta o PIN, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente, por lo que dichas transacciones fueron correctamente ejecutadas, no presentan condición alguna de error ni problemas de dispensación. Narra que las transacciones objeto de autos fueron efectuadas bajo la responsabilidad absoluta del cliente y no por negligencia de su representado Banco Falabella, al existir dos formas de autenticación de la operación y de vinculación a ellas directamente con el denunciante y demandante, como son la tarjeta y la clave secreta o código PIN, más aun teniendo en cuenta que al momento de la operación dicha tarjeta no se encontraba debidamente bloqueada y en poder del denunciante. Expresa que ciertamente no ha existido vulneración alguna de los derechos del consumidor por parte de su representado, Banco Falabella se ha ajustado en todo momento a la legislación legal vigente y a lo pactado voluntariamente por las partes, ha actuado siempre de forma clara y transparente frente al usuario. Señala que su representado no ha efectuado ningún cobro fuera del marco legal, ni menos aún ha violado los derechos del consumidor, por lo que en consecuencia no deben entenderse configuradas las infracciones imputadas, ya que su representado actuó en todo momento con buena fe y prestando el servicio dentro del marco legal; En lo civil, señala que la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos por el actor no cumple en la especie con todos y cada uno de los requisitos exigidos por el legislador para que la responsabilidad civil se configure. Refiere que la demanda de autos, igualmente debe ser rechazada en todas y cada una de sus partes, habida consideración que la

obligación de indemnizar los perjuicios demandados es absolutamente improcedente en el caso sub júdice, según aparece de manifiesto de las razones de hecho y de derecho que se expresan, toda vez que en la situación de la especie no se reúnen de manera alguna los requisitos o presupuestos que a este respecto establece la ley, y que tanto la jurisprudencia como la doctrina exigen, para acoger una acción como la deducida en estos autos, requisitos o presupuestos que son, a saber: a) Hecho ilícito imputable al demandado; b) Dolo o culpa; c) Existencia de daños o perjuicios indemnizables, y d) Relación de causalidad entre estos detrimentos y el antedicho hecho ilícito. Finalmente, señala que la demanda de autos debe necesariamente ser rechazada, en todas y cada una de sus partes, ya que en el caso sub júdice no se dan los requisitos o presupuestos legales antes señalados, cuyo cumplimiento copulativo resulta absolutamente indispensable para que la indemnización de perjuicios demandada en esta causa pudiere ser procedente en relación a su representado; no se presentaron testigos por las partes.

V.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 6, formulario único de atención de público, fecha ingreso 15/04/2013; b) a fojas 8, carta respuesta de fecha 24/04/2013; c) a fojas 9 y 32, copia simple de cuenta corriente ultimo movimientos, de fecha 10 de diciembre de 2012; d) a fojas 10 y 30, copia de declaración jurada de fecha 18 de abril de 2013; e) a fojas 12 y 28, copia simple de parte denuncia, fecha parte 10/12/2012; f) a fojas 14 y 26, copia simple de declaración voluntaria de víctima, de fecha 10/12/2012; g) a fojas 31, detalle simple de transacciones emitido por Banco Falabella; y h) de fojas 71 a 84, diversos fallos.

VI.- Que, a fojas 101 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.-

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

2) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las*

reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3) Que, el artículo 3º inciso 1º letras a) y d), de la Ley Nº 19.496, dispone: *"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."*

4) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:

"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."

5) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

6) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado que en la cuenta corriente del Banco Falabella, cuyo titular es don Ricardo Rojas Orellana, se imputaron con fecha 6, 7, 8, 9 y 10 de diciembre de dos mil doce respectivamente, cuatro giros de dinero, cada uno por la suma de \$200.000, haciendo un total de \$800.000, según consta a fojas 8, 9, 31 y 32 de autos, montos de dinero que fueron objetados oportunamente por el actor por no haberlos autorizado ni consentido, según da cuenta el formulario de reclamo de fojas 6 y el parte policial de fojas 12 y 28 de estos autos.

7) Que, la defensa del denunciado y demandado BANCO FALABELLA, arguye que los cargos objeto de autos, son de responsabilidad absoluta del cliente Ricardo Rojas Orellana, puesto que la tarjeta de débito se encontraba vigente al momento de las transacciones y que dichas operaciones se llevaron a cabo con el uso de la clave PIN.

No obstante, el requerido no aporta ninguna prueba o indicio alguno que permita al suscrito tener por cierta aquella afirmación, siendo improcedente hacer pesar sobre el consumidor Sr. Rojas la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realizado el tales transacciones.

8) Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que al no aportar el denunciado y demandado BANCO FALABELLA, ninguna prueba encaminada a justificar los cuatro giros de dinero en la cuenta corriente del usuario – que no son reconocidos por éste – debe presumirse que tales imputaciones son erróneas, incumpliendo en consecuencia el contrato de apertura de cuenta corriente, causando un menoscabo al consumidor, con infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando al requerido la multa que al efecto impone el artículo 24 inciso 1° de la misma ley.

9) Que, adicionalmente debe tenerse presente que las entidades bancarias, financieras y comerciales, siempre y continuamente deben actuar diligentemente - en su calidad de proveedores de bienes y servicios - en la prestación de los mismos, éstas deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia, de modo tal de evitar que éstos productos, entre ellos, las tarjetas de débito o crédito, sean mal utilizadas por terceros ajenos de forma fraudulenta; Los bancos, instituciones

financieras, casa comerciales, etc., tienen el deber de resguardar los intereses de sus clientes, puesto que estos últimos han confiado ciegamente en su giro o en la prestación de sus servicios, este deber de diligencia importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente ante cualquier evento, por lo que deben adoptar todas las medidas conducentes y tecnológicas que se encuentren a su alcance en el mercado, con el fin de evitar operaciones fraudulentas - como las de la especie - y perjuicios a los consumidores titulares de tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.

EN LO CIVIL.-

10) Que, dado que los hechos de autos configuran infracción a la Ley Nº 19.496 en los términos señalados precedentemente, debe establecerse ahora si existen, a consecuencia de tales hechos, perjuicios causados a la parte de don Ricardo Rojas Orellana, quien solicitó una indemnización por ese motivo.

11) Que, ahora bien, en relación al daño emergente reclamado por el demandante, que consiste en el menoscabo real sufrido en su patrimonio, teniendo presente que resultó probado en autos que los giros impugnados no fueron realizados por él, este Tribunal condenará a la entidad bancaria demandada a pagar al actor el monto equivalente a los giros impugnados, el que de acuerdo a los instrumentos acompañados en autos, equivale a la suma de \$800.000.

12) Que, respecto al lucro cesante reclamado, no existe prueba alguna, ni siquiera indiciaria, encaminada a acreditar el monto de tal perjuicio, por lo que deberá desestimarse la demanda en este extremo.

13) Que, en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador estima que la negligencia con la que actuó el denunciado y demandado en la prestación de los servicios, necesariamente produce en cualquier persona normal una situación de desazón y desconfianza que merece ser reparado conjuntamente con las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados.

14) Que, atendido lo expuesto en los considerandos anteriores, el Tribunal, de un examen de los hechos infraccionales probados en autos,

apreciará prudencialmente la entidad de los perjuicios de orden moral sufridos por el demandante, avaluando la indemnización por tales perjuicios en la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos).

15) Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE CONDENA** a BANCO FALABELLA, representado legalmente por don PATRICIO BURICH MAESTRI, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12º y 23º de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

C) Que, **SE ACOGE**, sin costas, la demanda civil del primer otrosí de fojas 35 y siguientes, sólo en cuanto se condena a BANCO FALABELLA a pagar a don RICARDO ESTEBAN ROJAS ORELLANA, la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) a título de indemnización por los perjuicios patrimoniales y morales sufridos, suma que deberá pagarse reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor entre los meses de diciembre de 2014 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto.

D) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

Dictada por don HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

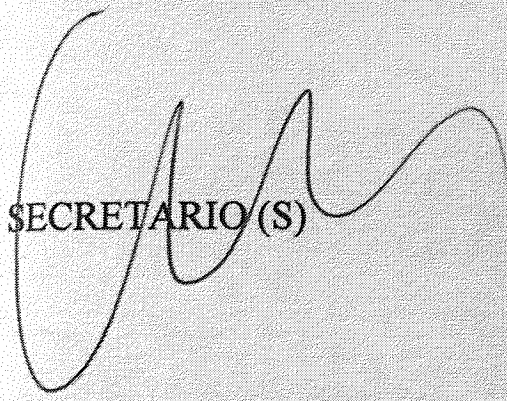
SANTIAGO, Jueves 13 de abril de 2017.

Proveyendo a fojas 114:

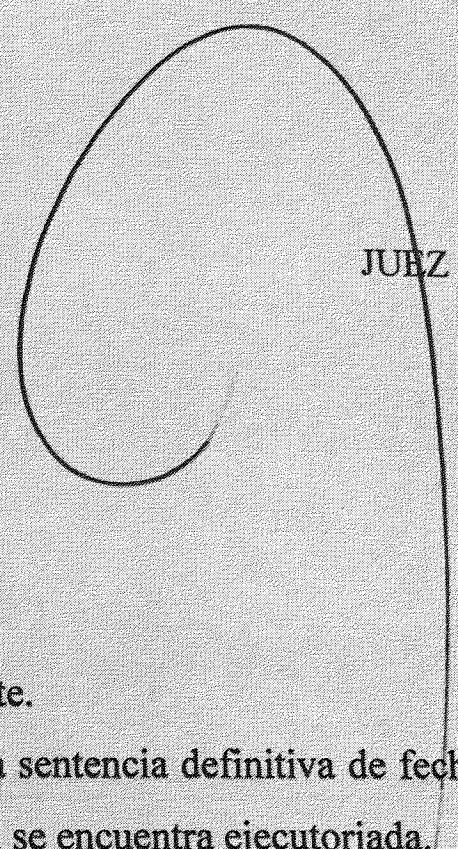
VISTOS:

Certifique el Sr. Secretario (S) del Tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

NOTIFÍQUESE.



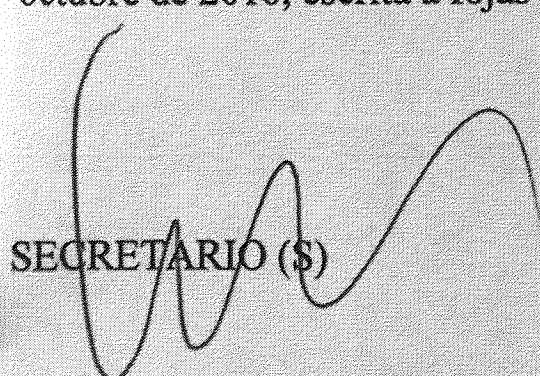
SECRETARIO (S)



JUEZ (S)

SANTIAGO, trece de abril de dos mil diecisiete.

El Secretario (S) quien suscribe, certifica que la sentencia definitiva de fecha 19 de octubre de 2016, escrita a fojas 102 y siguientes, se encuentra ejecutoriada.



SECRETARIO (S)