

ANTOFAGASTA, a treinta días del mes de Junio del año dos mil diecisiete.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

04 SET. 2017

VISTOS:

A fojas 12 y siguientes del **EDUARDO ENRIQUE ARAVENA AGUILA**, chileno, natural de Rengo, 52 años, casado, Cédula Nacional de Identidad N° 10.035.740-2, estudios superiores, supervisor de planta desaladora, domiciliado en Cerro Cenicero N° 01819, Coviefi, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra del Banco de Crédito e Inversiones y/o Banco BCI, representado legalmente por Paola Baez, ambos con domicilio en calle Jorge Washington N° 2683, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por negligencia en la prestación del servicio en la investigación de las transacciones fraudulentas hechas con su tarjeta de crédito, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione al Banco con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 712.000 por daño material y/o se dejen sin efecto las compras y avances no reconocidos y la suma de \$ 700.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 20.

A fojas 45 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante civil y con el apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Primero: Que, a fojas 12 y siguientes, don Eduardo Enrique Aravena Aguila, formuló denuncia en contra del Banco de Crédito e Inversiones y/o Banco BCI, representado legalmente por Paola Baez, por infracción a los artículos 3° letra d) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por negligencia en la prestación del servicio al no haber hecho una investigación por las transacciones fraudulentas hechas con su tarjeta de crédito, y no haberle mandado oportunamente los Estados de cuenta, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: "Que, el día 13 de Junio del 2016, al revisar su cuenta corriente del Banco BCI apareció un cobro por \$ 17.483 bajo la glosa Pac Tarjeta Visa Open Sky y al consultar a su ejecutivo el origen del cobro se le informó que correspondía al pago mínimo automático de la facturación mensual por utilización de la tarjeta, la que no reconoce por cuanto si bien tiene la tarjeta, esta nunca la ha usado; que al pedir su estado de cuenta, aparecen reflejados 12 operaciones entre avances en efectivos y compras realizadas en un solo local comercial, entre el 06 de Mayo al 13 de Junio del 2016, lo que hacen un total de \$ 712.000, que al reclamar ante el Banco le señalaron que estaba fuera de plazo dada la fecha de las transacciones; agrega que al incumplir el Banco con el estado de cuenta, no tenía forma de notar el uso indebido de ésta. Que, su clave secreta y personal nunca la compartió pues la tarjeta desde que fue entregada hace más de dos años, nunca la utilizó. Finalmente el mismo día que se enteró de los avances y compras, el 13 de Junio -realizó la denuncia en la PDI, causa en Fiscalía Ruc 1600567373-2. Solicita finalmente, la cancelación o anulación de dichas transacciones.

Tercero: Que, a fojas 35 y siguientes, la denunciada y demandada formula sus descargos en los siguientes términos:

a) Que, los avances fueron efectuados en cajeros automáticos de la ciudad de Antofagasta operada por un tercero que es Redbank. **b)** Que, la tarjeta fue bloqueada por el demandante por extravió con mucha posterioridad a la realización de las transacciones, y el Banco exige que entre las transacciones y el bloqueo no puede haber transcurrido más de seis horas, lo que no ocurrió en este caso y que las cartolas son enviadas mensualmente. **c)** Que, las transacciones se efectuaron con la presencia física de la tarjeta y la clave asociada a ésta, la que por contrato es de uso personal e intransferible.

Cuarto: Que, para acreditar los hechos, el denunciante y demandante acompañó las siguientes pruebas:

a) A fojas 1, 2, 3 y 4, Estados de cuenta del denunciante N° 4481-6562-9004-1226 correspondiente a facturación del 24

de Mayo del 2016 y del 22 de Junio del 2016, en las que aparecen los diversos cargos a la tarjeta de crédito por los montos que señala en su denuncia.

- b)** A fojas 5, Informe de Procedimiento entregado por Sernac al denunciante.
- c)** A fojas 6, reclamo del demandante ante el Sernac con fecha 07 de Julio del 2016.
- d)** A fojas 7 y 8, carta respuesta del Banco al denunciante.
- e)** A fojas 9 a 11, denuncia de los hechos ante Investigaciones, de fecha 13 de Junio del 2017, por uso fraudulento de tarjeta.
- f)** A fojas 42 a 44, Estado de cuenta de tarjeta de crédito correspondiente al periodo facturado del 27 de Diciembre del 2016 a 24 de Enero del 2017, en donde se refleja el monto actual de la deuda.

Quinto: Que, por otro lado, la denunciada y demandada acompañó en el comparendo de estilo los siguientes documentos:

- A fojas 27 y 28, Informativo enviado por el Banco a la Superintendencia de Bancos, de fecha 08 de Agosto del 2016, mediante el cual informan a ésta, los hechos aquí investigados.
- A fojas 29 y 30, respuesta del Banco al denunciante de fecha 18 de Julio del 2016.

Sexto: Que, además, se solicitó a Redbanc, las transacciones efectuadas a través de la tarjeta del demandante, cuyo informe rola a fojas 55 y 56, correspondiente al periodo entre el 1° de Mayo del 2016 y el 30 de Junio del 2016, cuyo tráfico coincide con los cobros que se hacen en los Estados de cuenta del denunciante.

Séptimo: Que, al prestar indagatoria el denunciante a fojas 19 y 19 vuelta, éste señala que: **"la tarjeta yo no la tengo, la perdí, pero como no la usaba no me di cuenta que ya no la tenía en mi poder, así que no sé si me la robaron o la extravié"**.

Octavo: Que, el denunciante sostiene en su denuncia de fojas 12 y siguientes, que nunca recibió los estados de cuenta correspondiente a su tarjeta la que tampoco nunca había utilizado. Que, atendido a ello, el Tribunal como medida

para mejor resolver, solicitó el historial del denunciante y a partir de allí ver cuál había sido su conducta en relación al uso de la tarjeta, ello, porque no parece usual la forma en que ésta fue utilizada y además, que señale la fecha en la cual envió los estados de cuenta al denunciante del que necesariamente debe tener un registro. Ello fue solicitado a través de oficio de fecha 03 de marzo del año en curso y reiterado con fecha 09 de Mayo, sin que hubieren sido respondidos lo que demuestra una falta de cooperación en el esclarecimiento de los hechos aquí investigados.

Noveno: Que, así las cosas, si bien el extravío de su Tarjeta de Crédito es responsabilidad del usuario, hay también aquí una negligencia en la prestación del servicio, por cuanto si la denunciada **hubiere cumplido con enviar los estados de cuenta como era su obligación y lo hubiere hecho oportunamente, el daño habría sido menor, pues a lo menos no se habría podido utilizar en el mes de Junio como ocurrió.**

Décimo: Que, parece atendible que una persona que no utiliza su tarjeta y que le fue entregada en un PAC de su cuenta corriente, no esté constantemente revisando si la tiene o no en su poder, y mucho menos si hubo o no movimientos en ella.

Décimo Primero: Que, por otra parte, la clonación de Tarjetas es un hecho de público conocimiento. Frente a ello, es precisamente la denunciada quien debe extremar los sistemas de seguridad en la prestación de su servicio, al no hacerlo, ha vulnerado el artículo 3° **letra b) y d)** de dicha ley que obliga a la denunciada a proporcionar información oportuna a sus clientes -en el caso de autos- el envío del Estado de cuenta y hacerlo oportunamente al no haberlo hecho, infringió igualmente el artículo 23 de la Ley.

Décimo Segundo: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante sería la tipificada en el artículo 3° **"Son derechos y deberes básicos del consumidor: letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos"; letra 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"; como asimismo, el artículo 12 del mismo cuerpo legal que dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" y la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 que 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".

Décimo Tercero. Que, atendido al mérito de todo lo anterior, y a los antecedentes y pruebas rendidas por las partes, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don Eduardo Enrique Aravena Aguila, habiendo incurrido la denunciada BANCO BCI, en infracción a los artículos 3° letra b) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 toda vez, que se ha acreditado que actuó negligentemente en la prestación del servicio al no haber dado cumplimiento en el envío de los Estados de cuenta en las condiciones acordadas.

Décimo Cuarto: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 12 y siguientes, en contra del Banco de Créditos e Inversiones y/o Banco BCI.

b) EN CUANTO A LO CIVIL:

Décimo Quinto: Que, a fojas 15 y siguientes, don Eduardo Enrique Aravena Aguila, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DE CREDITO E INVERSIONES Y/O BANCO BCI, representado legalmente por Paola Baez, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 712.000 por daño material correspondiente a diferentes avances en efectivo como las compras realizadas a través de su tarjeta de crédito, o se ordene su anulación o cancelación con sus respectivas comisiones e intereses y la suma de \$ 700.000 por concepto de daño moral.

Décimo Sexto: Que, la parte demandante para acreditar los daños, acompañó en autos, los documentos referidos en el Considerando Cuarto del presente fallo.

Décimo Séptimo: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados por lo que este Tribunal, atendido lo expuesto en los considerandos que anteceden, acogerá el daño material parcialmente limitándolo sólo al uso de la Tarjeta en el mes de Junio ordenando la anulación de las transacciones realizadas en dicho mes, con sus respectivos comisiones e intereses.

Décimo Octavo: Que, estimando el Tribunal que los hechos aquí investigados han producido en el denunciante angustia y aflicción síquica, acoge el daño moral y fija prudencialmente en la suma de **\$ 300.000.-**

Décimo Noveno: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Mayo del 2016, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

- a) Que, se condena al **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES Y/O BANCO BCI, representado legalmente por Paola Báez**, a pagar una multa de **4 U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3° letra b) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge parcialmente la demanda civil interpuesta a fojas 15 y siguientes, por don Eduardo Enrique Aravena Aguila, debiendo el Banco anular y/o cancelar las transacciones realizadas en la Tarjeta de Crédito del Banco BCI del demandante con sus respectivas comisiones e intereses correspondiente al mes de Junio del 2016.
- c) Que, se acoge el daño moral en la suma de **\$ 300.000**, reajustada en la forma señalada en el considerando Décimo Noveno del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la

sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

d) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

e) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

f) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 20.520/16-7

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be a cursive name.

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be a cursive name.

10/2