

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 22370-5-2014

LAS CONDES, siete de abril de dos mil catorce.-

VISTOS:

A fs. 10 y ss don **Carlos Hernán Wittig Arriagada**, técnico hotelero, con domicilio en Luis Zegers 177, departamento 704, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional, en contra de **Banco Estado** representada por don Pablo Piñera Echeñique, ambos con domicilio en Alameda B. O'Higgins 1111, Santiago por incurrir en infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letras b), c), d) y e) la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al proceder erróneamente bloqueando su tarjeta Visa Banco Estado por supuesto hurto, solicitando sea condenada al máximo de la multa que contempla la ley; Deduce a su vez en contra de la denunciada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 5.980.- por concepto de daño directo y al pago de la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral; acciones interpuestas solicitando la condenación en costas de la denunciada y demandada; **notificadas a fs. 16 de autos.**

A fs. 28 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia del denunciante y demandante don Carlos Hernán Wittig Arriagada y de la apoderado de parte la denunciada y demandada de Banco Estado, rindiéndose la prueba documental que rola en el proceso.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, con el mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios agregados al proceso, se establecen como hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, don Carlos Hernán Wittig Arriagada, en su condición de titular de la tarjeta de crédito Visa No. 4564730714375229, emitida por Banco Estado, habría presentado con fecha 25 de julio de 2013, una Solicitud de Servicio, a fin de identificar una transacción no reconocida por él individualizada como "S y O Santiago", a la cual fue asignado el No. 1376170801, cuya copia es agregada a fs. 1; y, 2) Que, las partes se encuentran contestes en que con fecha 31 de julio de 2013, al intentar pagar don Carlos Wittig Arriagada una compra utilizando su tarjeta de crédito Banco Estado, ésta fue rechazada por encontrarse bloqueada por hurto, situación de la que habría reclamado vía telefónica y

concurriendo personalmente a una sucursal de Banco Estado, elevando una Solicitud de Servicio a la que fue asignado el No. 1-377149102, cuya copia es acompañada a fs. 2.

SEGUNDO: Que, en los hechos precedentemente descritos se produce controversia entre las partes por cuanto don Carlos Wittig, al interponer sus acciones a fs. 10 y ss, sostiene que la solicitud elevada por él con fecha 27 de julio de 2013 ante Banco Estado tenía como único objetivo que, al igual que en otras ocasiones, se le informara en relación a una compra que no recordaba, sin haber requerido en ningún momento el bloqueo de su tarjeta de crédito, no siendo a su vez informado por la institución bancaria que procedería en tal sentido al solicitar el mencionado informe; Que, por su parte Banco Estado al contestar la denuncia deducida en su contra a fs. 24 y ss, formula descargos señalando que la Ley No. 19496 obliga a las instituciones financieras a velar por la seguridad de los productos que ofrece al mercado, lo que en ocasiones podría importar la suspensión temporal de los servicios en la medida en que con ello se evite un daño mayor para el cliente, y, al encontrarse alertados por la Solicitud de Servicio presentada por el denunciante, cualquier situación sospechosa, como por ejemplo una compra de gran cuantía o el ingreso erróneo de la clave secreta, importarían el bloqueo inmediato de la tarjeta.

TERCERO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones la parte denunciante acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Copia de Solicitud de Servicio No. 1376170801 formulada con fecha 25 de julio de 2013 por don Carlos Wittig a Banco Estado a fin de identificar una compra (fs. 1); **2)** Copia de Solicitud de Servicio No. 1-377149102 formulada con fecha 1 de agosto de 2013 por don Carlos Wittig a Banco Estado en relación al bloqueo de su tarjeta de crédito (fs. 2); **3)** Set de 3 boletas correspondientes a compras efectuadas por el denunciante con su tarjeta de crédito Banco Estado los días 29 y 30 de julio de 2013 (fs. 3 y 4); **4)** Copia del reclamo formulado por don Carlos Wittig ante el Sernac en relación a los hechos materia de autos (fs. 5 y ss); **5)** Carta de fecha 12 de agosto de 2013 de Banco Estado a don Carlos Wittig en respuesta al reclamo que formulara respecto del bloqueo de su tarjeta y respecto de la compra cuya identificación habría solicitado al banco(fs. 7 y 8); **documentos todos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, por su parte, la denunciada acompaña a fs. 17 y ss escritura de Mandato Judicial en que consta la personería de su defensa para representarla en estos autos; **no objetada de contrario.**

QUINTO: Que, la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su artículo 3, sobre Derechos y Deberes Básicos del Consumidor, **letra d)**, en lo pertinente, establece: **“La seguridad en el consumo de bienes o servicios”.**

SEXTO: Que, del examen de la Solicitud de Servicio formulada con fecha 25 de julio de 2013 por el denunciante ante Banco Estado, agregada a fs. 1, individualizada bajo el No. 1) en el considerando tercero, no objetada de contrario, aparece claramente, tal como señala el actor, que lo solicitado por él era única y exclusivamente la identificación de una compra, no existiendo en el citado documento antecedente alguno que haga presuponer el bloqueo de la

tarjeta a consecuencia de la consulta planteada; y si bien, los descargos invocados por la denunciada, en cuanto a que ante una Solicitud de Servicio, el sistema debe estar alerta en relación a las operaciones que se efectúen con la tarjeta respectiva, resultan atendibles, no presenta antecedente probatorio alguno para acreditar que la compra que el denunciante pretendía efectuar fuera de una cuantía considerable que la hiciera sospechosa, lo que además se contrapone con los dichos del denunciante por cuanto éste manifiesta que ascendía a la suma de \$ 5.890.-, no constando además de modo alguno que éste cometiera algún error al digitar su clave, como también sostiene la defensa de la denunciada, resultando por tanto procedente acoger la denuncia de fs. 10 y ss autos en contra de Banco Estado, por incurrir en infracción a lo establecido en el artículo 3 letra d) de la Ley No. 19496, por deficiencias en cuanto a la seguridad en el consumo de los servicios contratados por el denunciante, en este caso en la utilización de un instrumento de crédito, al haber procedido al bloqueo de la tarjeta de crédito Banco Estado de don Carlos Wittig Arriagada, con fecha 31 de julio de 2013, sin causa justificada, invocando para ello la Solicitud de Servicio de fs. 1 formulada por el denunciante con fecha 25 de julio de 2013, en relación a un supuesto movimiento no reconocido, efectuado al momento de intentar el pago con la tarjeta 5 días después, que no fue acreditado por la institución bancaria.

En lo civil:

SEPTIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fs. 10 y ss don Carlos Hernán Wittig Arriagada interpone demanda civil en contra de Banco Estado, a fin de que sea condenado a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

OCTAVO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño directo, el monto solicitado por este concepto no será acogido, por cuanto no han sido presentados antecedentes que permitan regular su monto, no resultando procedente regular suma alguna por éste concepto, toda vez que la indemnización de perjuicios en cuanto al daño directo, tiene siempre un carácter de compensatoria, dirigida a reparar la pérdida efectiva que debe ser acreditada y no puede nunca constituir un enriquecimiento sin causa.

NOVENO: Que, con respecto al daño moral solicitado, en relación a los hechos que motivaron la infracción, atendidas las molestias sufridas por el demandante a consecuencia del bloqueo de su tarjeta, debiendo efectuar un reclamo ante la institución bancaria, solicitando la mediación del Servicio Nacional del Consumidor y posteriormente accionando judicialmente, se estima que una reparación por este concepto se encuentra justificada, regulándose una indemnización de \$ 350.000.-.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; Ley No. 19628 sobre Protección de la Vida Privada y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querella infraccional de lo principal de fs. 10 y ss en contra de **Banco Estado**, representado por don **Pablo Piñera Echeñique**, y se le condena al pago de una multa de **10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autor de la infracción del artículo 3 letra d) de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por deficiencias en la seguridad del servicio prestado a don Carlos Hernán Wittig Arriagada.

b) Que, asimismo, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 10 y ss y se condena a Banco Estado, representado por don Pablo Piñera Echeñique a pagar a don Carlos Hernán Wittig Arriagada la suma total de \$ 350.000.-, por concepto de daño moral, con costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.

Santiago, diez de septiembre de dos mil catorce.

A fojas 64, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando noveno, que se elimina.

Y teniendo en su lugar presente:

1º) Que, en lo que respecta al daño moral, éste surge como consecuencia de la lesión de un derecho subjetivo propio o ajeno, situación ésta que se expande del ámbito propiamente jurídico, alcanzando el ámbito personalísimo de los sentimientos.

De tal forma el daño moral no tiene un contenido o expresión patrimonial, no afecta la riqueza de una persona ni reporta un empobrecimiento económico de la víctima. El daño moral constituye una lesión a los sentimientos y expectativas de la persona, todos los cuales se radican en su estructura espiritual o proyección futura; de lo que colige entonces que éste daño dice relación con las emociones, esperanzas, afectos, gratitudes, etc.

2º) Que, como todo daño ha de reunir los requisitos de certeza, determinación y por ende de acuerdo a las reglas generales, debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, por cuanto la propia sentencia da cuenta de que el demandante no aportó antecedentes que acrediten la existencia del daño moral invocado, de manera que no habiéndose acreditado ha de ser desestimada la demanda en este capítulo.

Por estas consideraciones, y atendido lo dispuesto en los artículos 35 de la Ley 18.287 y 1698 del Código Civil, **se revoca** la sentencia apelada de fecha siete de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 31 y siguientes, en la parte en que condena a la denunciada al pago de indemnización por concepto de daño moral, declarándose que se rechaza la demanda civil, en todas sus partes.

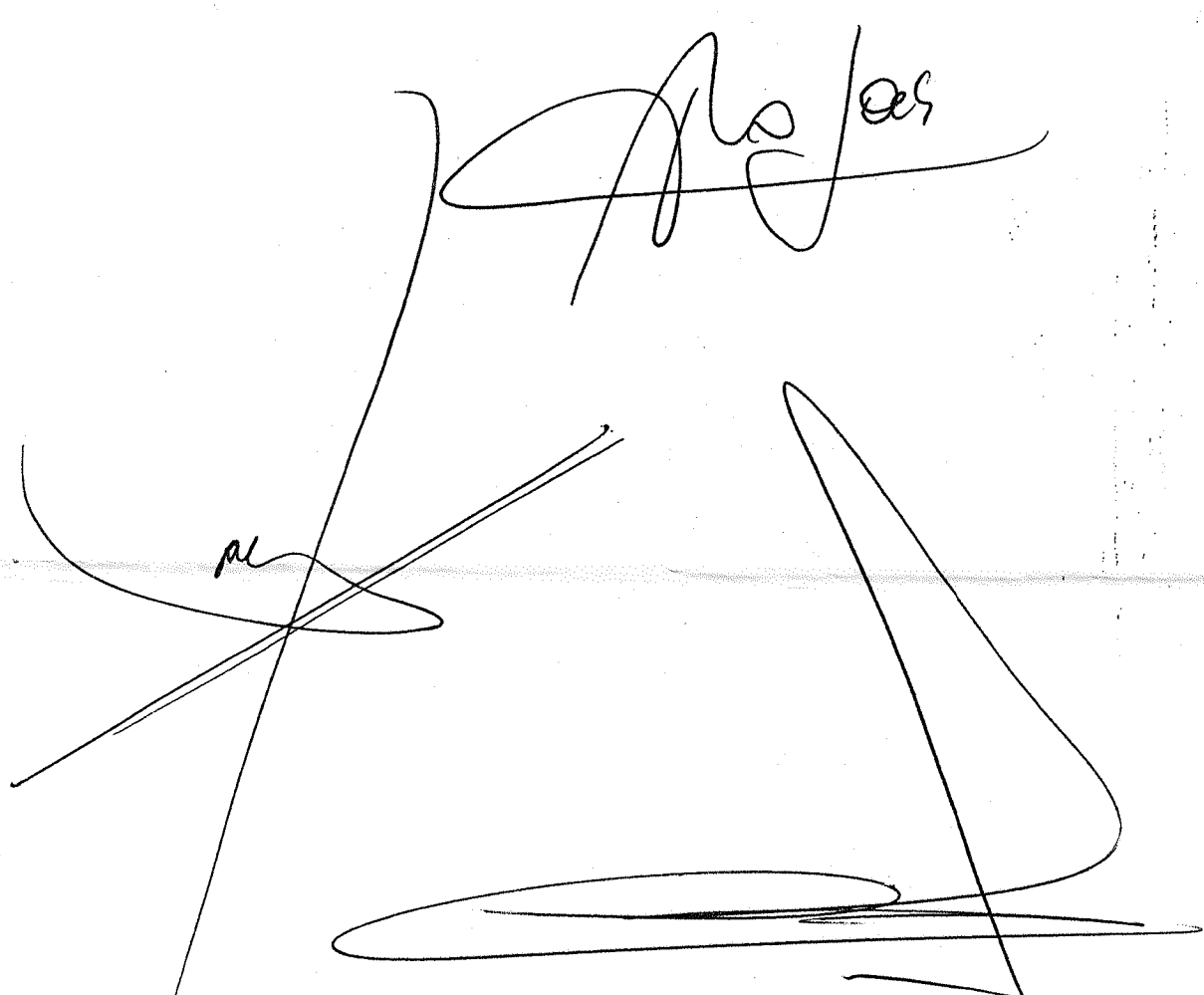
Se confirma, en lo demás, la referida sentencia.

Acordada con el voto en contra del Fiscal Judicial Señor Calvo, quien fue de parecer de confirmar la sentencia en alzada, teniendo únicamente presente que del petitorio del recurso de apelación deducido por la denunciada, se desprende que

ésta sólo recurrió en contra de aquella parte de la sentencia que la condena al pago de una multa de 10 UTM, sin que en la especie resulte aplicable lo dispuesto en el artículo 35 de la ley 18.287 por cuanto las facultades que esta Corte posee y que allí se indican, sólo dicen relación con el aspecto infraccional sancionatorio, mientras que lo referido a las acciones civiles intentadas, y lo que aquí se decide, rige a su respecto las normas generales contenidas en el Código de Procedimiento Civil.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 540-2014.



Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Fiscal Judicial señor Daniel Calvo Flores y el Abogado Integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a diez de septiembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

