

Causa Rol N° 9.577-3-2014

Las Condes, veinticinco de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes **GUILLERMO ANTONIO URTUBIA ROMERO**, empleado público, C.I. N° 13.465.666-2, domiciliado en Pje. El Chercan N° 8389, La Florida, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, representado por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON** y en contra de **CLAUDIA NAVARRETE CASTILLO**, jefe de servicio Post Venta, domiciliados en calle el Golf N° 125, Piso 17, Las Condes, por infracción a la Ley del Consumidor, fundando sus acciones en que con fecha 2 de Febrero de 2014 al realizar el pago de su tarjeta de crédito constató que en la cartola de movimientos facturados figuraban dos compras realizadas en España con fecha 20 de Enero de 2014, además de haberse aumentado el cupo de su tarjeta en 41 dólares, hechos que desconocía, por lo que bloqueó su tarjeta, solicitando al Banco la devolución de los montos facturados, quién se negó, aduciendo que la operatoria de las transacciones cuestionadas no revelaban características extrañas o anormales que hiciesen posible irregularidad en las indicadas operaciones, a pesar de que no había viajado al extranjero y que la tarjeta de crédito solo es usada por él. Agrega que hasta la fecha el banco no le permite pagar los consumos que efectivamente sí ha realizado con su tarjeta. Por lo anteriormente expuesto solicita se condene a los demandados al pago de la suma de **\$927.000.- (novecientos veintisiete mil pesos)** que se desglosa en **\$427.000.-** por concepto de daño directo y **\$500.000.-** por daño moral, más intereses, reajustes y costas, certificándose a fojas 16 y 17 la notificación de las acciones deducidas.

A fojas 11 **ARTURO PRADO PUGA**, abogado, en representación de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, se hace parte en estos autos, exponiendo que en la revisión de las transacciones cuestionadas no se detectó la presencia de elementos que permitan dudar respecto de su autenticidad, no existiendo acciones fraudulentas.

A fojas 14 **URTUBIA ROMERO**, ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, haciendo



presente que el Banco denunciado faltó gravemente a su deber de seguridad en la prestación del servicio al imputarle consumos en el extranjero (España) que no corresponden ya que jamás ha salido de Chile ni ha efectuado las compras cargadas en el estado de su tarjeta de crédito Visa. Agrega que no le permiten poner término a su contrato de cuenta corriente ni tampoco realizar el pago de las compras que sí reconoce o abonos, generándole mes a mes intereses, careciendo de información respecto de la forma, circunstancias y lugar en que se hicieron las compras que objeta.

Con fecha 1 de Agosto de 2014, a fojas 36 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante en la rebeldía de **Banco de Crédito e Inversiones**, ratificando la actora las acciones deducidas a fojas 1 y siguientes, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la denunciante y demandante acompañó con citación los documentos agregados a fojas 18 y siguientes, los que de ser necesarios y atingentes serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1°. Que, en estos autos se trata de determinar si efectivamente el **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** incurrió en infracción a la Ley N°19.496, al no tomar los resguardos debidos al aceptar una transacción en la que supuestamente el denunciante no participó con su tarjeta de crédito.

2°. Que, el querellado, **Banco de Crédito e Inversiones**, reconoce que se facturaron compras en el extranjero con la tarjeta de crédito del querellante, pero que sin embargo no se detectaron elementos que permitieran dudar sobre la autenticidad de las operaciones cuestionadas por el actor.

3°. Que, conforme al mérito de los documentos acompañados por el denunciante, no objetados de contrario, rolantes a fojas 21 y 22, consistentes en un certificado del Departamento de Control de Fronteras de la Policía de Investigaciones de Chile y un certificado del Comando de Personal de la Fuerza Aérea de Chile, se consigna en el primero, que entre el 1 de Enero de 2013 y el 13 de Mayo de 2014 no registra movimientos migratorios y en el segundo, que en el mes de Enero de



2014 desempeñaba sus funciones normalmente en esa entidad ubicada en Chile, lo que permite a esta sentenciadora formarse convicción que el día 20 de Enero de 2014, fecha en que se facturaron las transacciones cuestionadas no se encontraba en el país donde se celebraron las referidas compraventas que el Banco señalado procedió a cargar en la tarjeta de crédito de la querellante.

4°. Que, ahora bien, a lo dicho procede añadir que en el estado de cuenta de la tarjeta Visa, agregado a fojas 23, figuran dos cargos por montos de US\$ 31,07 y US\$ 365,5 por compras realizadas en España, en las ciudades de San Sebastián y Madrid, efectuadas con fecha 20 de Enero de 2014, en donde también se indica que el cupo total utilizado en dicha tarjeta fue de US\$ 541,92, con un disponible negativo de -US\$ 41,92, por lo que se advierte en consecuencia que el total facturado para compras excedió del cupo otorgado para compras internacionales. Por último, cabe agregar que no obstante lo anterior, en la página web del banco, rolante a fojas 26 aparece que no se permitía al querellante el pago de la tarjeta por los consumos realizados, hecho certificado por el Secretario del Tribunal a fojas 37.

5°. Que, en mérito de los antecedentes relatados precedentemente, de conformidad a las normas de la sana crítica, parece bastante y lógico admitir, que al actor no le pueden afectar dichas compras, habida consideración además, que en un mismo día las transacciones objetadas se realizaron en dos ciudades distintas y distantes la una de la otra.

6°. Que, en razón de lo anterior, los hechos descritos se encuadran en la conducta tipificada en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, disposiciones que resguardan el derecho básico de recibir un servicio de calidad, un consumo seguro, a que se respeten los términos, condiciones y modalidades ofrecidas, como también contar con un servicio de calidad, del cual confió, y que en tal sentido causó un menoscabo al consumidor. De consiguiente, cabe atribuirle responsabilidad al querellado, pues faltó a las obligaciones que le imponen las disposiciones legales antes citadas.

7°. Que, a lo dicho procede añadir, que el inciso 3° del artículo 1547 del Código Civil establece que incumbe la prueba de la diligencia y cuidado al que ha debido emplearlo, por lo que correspondía a la denunciada probar que sus mecanismos de control fueron eficientes para evitar



que esos riesgos se traspasaran al cliente y acreditar además, que también actuó profesionalmente, efectuando actuaciones tendientes a disminuir el perjuicio económico sufrido por el usuario.

EN LO CIVIL:

8°. Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos a fojas 1 y siguientes, de acuerdo a la exigencia de responsabilidad contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte en el caso sub-lite, relación de causa a efecto entre las infracciones imputadas a **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** y los perjuicios reclamados por **URTUBIA ROMERO**.

9°. Que, para establecer y fijar el quantum del perjuicio extrapatrimonial que se pretende resarcir, debe tenerse en consideración el documento agregado a fojas 23 que acredita que con fecha 20 de Enero de 2014 se cargaron en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito Visa del demandante las sumas de US\$ 31,7 y US\$ 365,5 por concepto de compras realizadas en las ciudades de Madrid y San Sebastián, España, cantidades cuyo valor conforme al cálculo que realiza el demandante en su libelo (precio dólar interbancario \$550,4) ascendería a la suma de **\$218.619.- (doscientos dieciocho mil seiscientos diecinueve pesos)** en su equivalente en moneda nacional.

10°. Que, también, en cuanto al daño moral demandado, si bien el actor no produjo prueba a su respecto, parece sensato presumir la afectación que debió sufrir, en la medida que sentimientos como la pena, la angustia, la frustración se presentan en el fuero interno de la persona, no siendo siempre posible producir prueba directa a su respecto. Sin embargo, sí admite su acreditación de manera indirecta en base a lo que la lógica y el sentido común enseñan y en este contexto, se encuentra acreditado en autos que la demandada durante un lapso de más de cuatro meses desde que tuvo conocimiento de los hechos y la fecha de la denuncia, mantuvo una conducta indiferente y de absoluta desidia para resolver una cuestión que sólo a ella competía, más aún cuando ni siquiera asistió al comparendo decretado en autos, según consta de fojas 36.

El daño, en este caso, no requiere prueba, cuando en el proceso está acreditada la situación que lo genera, que es lo que sucede en la especie, de modo que surge naturalmente la necesidad



de resarcimiento económico, no para borrar el perjuicio ya sufrido, sino para reparar, en la medida de lo posible y prudencialmente los efectos perjudiciales de la experiencia vivida, y que en este caso se regulará en la suma de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**.

11°. Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, las sumas relativas a las indemnizaciones reguladas, se pagarán con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes se calcularán desde que la presente sentencia se encuentre firme o ejecutoriada; en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

VISTOS además y teniendo presente que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y lo prevenido en los artículos 12, 23, 37, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

EN LO INFRACCIONAL:

- Que, se condena a la denunciada **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, representada por **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, individualizados en autos, al pago de una multa de **10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales**, por haber incurrido en la infracción prevista en los artículos 3 letra d) 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

EN LO CIVIL:

- Que, atendido lo razonado en los considerandos 8° y 9° se acoge la demanda civil incoada a fojas 1 y siguientes por **GUILLERMO ANTONIO URTUBIA ROMERO** en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** respecto del daño directo reclamado, en el



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°
Las Condes

sentido que la demandada deberá reversar en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del actor la suma única y total de **\$218.619.- (doscientos dieciocho mil seiscientos diecinueve pesos)**, correspondiente a los cargos imputados.

- Que, respecto del daño moral reclamado, se fija prudencialmente su indemnización en la suma de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**, de conformidad a lo considerado en el N° 10° de esta sentencia.
- Que, en lo que se refiere a las sumas indemnizatorias antes determinadas, deberán ser pagadas con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto al efecto en el considerando N° 11, **con costas**.

Remítase y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 9.577-3-2014

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

Las Condes, veintiocho de Octubre de dos mil catorce

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 43 Y SIGUIENTES SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

CAUSA ROL: 9.577-3-2014

