103 / cuerpo tres

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 3.432-2014-3

LAS CONDES, a cuatro de Agosto de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 4, de fecha 13 de Marzo de 2014, interpuesta por **JOAQUIN ALEJANDRO ESCOBAR CATALDO**, profesor universitario, domiciliado en calle Víctor Sotta Nº 7245, comuna de Las Condes, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** (en adelante, el Banco), representado por Pablo Piñera Echeñique, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins Nº 1111, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 4 y 16 el querellante declara, en síntesis, que en Abril de 2013 celebró con el Banco un contrato de apertura de Cuenta Rut, que incluía la utilización de una tarjeta de débito, con su respectiva clave para giros en dinero, con cargo a la Cuente Rut, desde los cajeros automáticos, así también como el servicio de Redcompra, para el pago directo de bienes y servicios. El día 29 de Noviembre de 2013, al revisar el estado de su Cuenta Rut por internet, constató que desconocidos habían girado de su ella en distintos cajeros automáticos, además de efectuar compras de distintos productos en comercios, a través de Redcompra, giros y compras que detalla, que totalizan la suma de $ 770.765.-, lo cual, añade, fue posible debido a que la clonaron su tarjeta de débito, una vez que la utilizó en el cajero automático del Banco Estado Nº 1503, ubicado en Miguel Claro con Providencia, el día 28 de Noviembre de 2013, a las 16.30 horas, aproximadamente. En vista de lo anterior procedió al bloqueo de su tarjeta y en los día siguientes concurrió a formular el reclamo respectivo y a solicitar la devolución del dinero, atendida la negligencia de la denunciada en la prestación del servicio referido, pero le respondieron negativamente, señalando que las transacciones no presentaban errores. Expresa finalmente que estos hechos están

siendo investigados por la Fiscalía Local de Las Condes, por el uso fraudulento de tarjeta de débito, previsto y sancionado en la Ley Nº 20.009.

A fs. 27 la querellada niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, ya que, según los registros del Banco, todas las operaciones que se realizaron en la Cuenta Rut del denunciante, fueron efectuadas en forma correcta y previa introducción de la clave secreta respectiva, de modo que el procedimiento bancario se cumplió a cabalidad, recayendo sobre el actor la carga de acreditar la veracidad de los hechos que relata.

A fs. 4 y basado en estos hechos, el querellante JOAQUIN ALEJANDRO ESCOBAR CATALDO dedujo demanda civil en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado de la manera indicada, solicitado que sea condenado a pagarle $ 770.765.- por concepto de daño emergente y $ 5.000.000.- por concepto de daño moral, total $ 5.770.765.-, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 20.

Con fecha 12 de Mayo de 2014, a fojas 74 y siguientes se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, esto es, por no asistirle responsabilidad infraccional y, además, por no darse los presupuestos de responsabilidad civil, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial, el actor presentó a los testigos Alvaro Díaz Véliz y Alejandro Alfonso Tomás Stevenson Larraín, quienes depusieron a fs. 74 y siguientes, en tanto que la querellada y demandada no rindió prueba de esta especie.

Respecto de la documental, ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere al Banco del Estado de Chile en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que las partes han controvertido los hechos, según se pasa a expresar.

1051 cerro azul

3º) Que al respecto el actor sostiene que, previa clonación de su tarjeta de débito del Banco indicado, desconocidos efectuaron diversos giros y realizaron varias compras con cargo a su Cuenta Rut, las cuales totalizaron la suma de $ 770.765.-, imputando al Banco responsabilidad en los hechos, por no incorporar en las tarjetas las medidas de seguridad aptas y suficientes y por no contar con los mecanismos aptos de detección de utilización de tarjetas falsificadas en los cajeros automáticos.

4º) Que, por su parte, el Banco niega responsabilidad en los hechos, aduciendo que, según sus registros, todas las operaciones que se efectuaron en la Cuenta RUT del actor, fueron realizadas en forma correcta y previa introducción de la clave secreta respectiva, por lo que el protocolo bancario para estas operaciones fue cumplido a cabalidad.

5º) Que, en consecuencia, según el actor las operaciones fueron efectuadas por terceros que clonaron su tarjeta y, según el Banco y conforme a sus registros, dichas operaciones fueron ejecutadas en forma correcta y previa introducción de la clave respectiva, guardándose el protocolo y procedimiento bancario para este tipo de operaciones.

6º) Que en tales circunstancias y de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbía al actor acreditar los fundamentos fácticos de sus acciones, a saber, que las operaciones fueron efectuadas por terceros que clonaron su tarjeta y que el Banco no cuenta con las medidas y mecanismos de seguridad necesarios para impedir este tipo de hechos.

7º) Que al respecto presentó a los testigos Álvaro Díaz Véliz y Alejandro Stevenson Larraín, los que declararon a fs. 74 y siguientes.

8º) Que, sin embargo, a juicio del Tribunal los testigos citados no aportan significativamente al esclarecimiento y, sobre todo, a la acreditación de los hechos, por cuanto son testigos de oídas y todo cuanto dicen saber sobre la materia lo escucharon a posteriori del propio actor.

9º) Que, por consiguiente, se mantiene la controversia.

10º) Que, a mayor abundamiento y habiendo sido efectuadas las operaciones, de la única manera que pueden hacerse, esto es, con la tarjeta y con la introducción de la clave personal respectiva, no se ve, en tales condiciones, cuál es el reproche que pudiere, razonablemente, efectuársele al Banco ante este panorama de plena normalidad, puesto que, con la tecnología

existente a la fecha, no es posible detectar aún una tarjeta clonada. Y sabido es que a lo imposible nadie está obligado.

11º) Que, en consecuencia, el Tribunal concluye, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, que no se ha acreditado que el Banco querellado haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, motivo por el cual procede desestimar la querella entablada en autos.

12º) Que, del mismo modo, procede rechazar la acción civil entablada, por ser contraria e incompatible con el pronunciamiento infraccional precedente.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la querella interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 4 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 4 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL Nº 3.432-2014-3.

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-

Santiago, diecinueve de noviembre de dos mil catorce.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de cuatro de agosto de dos mil, catorce, escrita a fojas 103 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.172-2014.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

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

**Las Condes, quince de Diciembre de dos mil catorce**

**CÚMPLASE**

**CAUSA ROL: 3432-3-2014**