

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE**

**LA CISTERNA**

LA CISTERNA, veintiséis de agosto de dos mil cuatro.

**VISTOS :**

Se inició este proceso N° 75.356-4, con denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas con fecha 6 de mayo de 2014, por doña Felipe Ignacio Hernández Morales, discapacitado, domiciliado en calle Violeta Parra N° 1670, La Pintana, en contra del Banco Estado, representado por el administrador del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en calle Gran Avenida N° 7893, La Cisterna. Basa sus acciones señalando que en el mes de diciembre de 2012, le cobraron una deuda que desconoce, a través de la utilización de una tarjeta de crédito Visa que no ha obtenido, agregando que dichos beneficios se le habrían hecho efectivos a través de un contrato celebrado en forma telefónica y que él no recuera haber suscrito, por lo que en la actualidad el banco le está efectuando cobros a través de llamadas telefónicas, hecho que ha provocado un grave y evidente menoscabo a su persona en su calidad de discapacitado al no haber recibido por parte del banco, información clara respecto de los productos que se le ofrecen, la entrega de una copia del contrato firmado ambas partes y protección frente al mal uso por parte de terceros de sus productos, infringiendo el artículo 3° de la Ley 19.496.

En virtud de lo anterior, solicita que el Banco demandado sea condenado al pago de una indemnización de \$ 300.000 por daño emergente y \$ 4.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

A fs. 36 consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la sola asistencia de la parte denunciante y demandante, la que ratifica sus

acciones y solicita su acogida con costas.

A fs. 39 y no existiendo diligencias pendientes, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1.- Que, en este proceso se trata de determinar la responsabilidad que afectare al Banco Estado, en los hechos denunciados a fojas uno.

2.- Que, el denunciante y demandante señala que ha existido una mala prestación de servicio por parte del denunciado, al efectuarle cobros por transacciones que él no ha realizado, menoscabando sus derechos como consumidor, hecho que supone infracción a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.496.

3.- Que, el artículo 26 de la ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, califica en su número uno, como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

4.- Que, además, el artículo 23 del cuerpo legal citado, señala que comete infracción el proveedor que en la prestación de un servicio 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, asimismo el artículo N° 12 de la ley ya citada, establece que todo proveedor de bienes y 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.

6.- Que por otra parte, el art. 3° de dicha ley, deja establecido el derecho del usuario a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y

morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

7.- Que, para fundamentar su acción, el denunciante y demandante ha acompañado a los autos los documentos que rolan a fojas 6 y 7, los que no han sido objetados de contrario.

8.- Que, en su descargo, el banco ha alegado que con fecha 31 de agosto de 2012, el actor contrató la Tarjeta de Crédito Chilena Banco Estado N° 4564.7301.5498.0132, con la cual ha realizado distintas operaciones tales como avances y compras en la red de comercio, las que se efectuaron ingresando la clave pin pass, elemento de su exclusiva responsabilidad y que se encontraban activos al momento de realizar el documento impugnado. Agrega además, que a no haberse realizado abonos en dinero a su tarjeta de crédito, la deuda de la misma pasó a castigo, registrándose la renegociación de la deuda el 22 de noviembre de 2013 por \$ 209.293, pactadas en 10 cuotas, de las cuales el demandante ha cancelado tres.

9.- Que, es de responsabilidad del usuario, el debido cuidado y celo en el manejo de sus documentos importantes como lo son las tarjetas de créditos bancarias y las claves entregadas para realizar operaciones con las mismas.

10.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, analizados de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en concepto del Tribunal, no ha existido un nexo causal entre el actuar del Banco y el daño que se le imputa y no ha vulnerado disposiciones contenidas en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, por lo que no resulta procedente atribuirle responsabilidad por hechos que tuvieron origen en un ilícito ante la negligencia de la demandante en el manejo de sus documentos personales.

Teniendo presente además, lo preceptuado en las Leyes 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos pertinentes de la Ley N° 19.446, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Tribunal, **RESUELVE :**

1.- Que no se hace lugar al denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas a fojas uno y siguientes por don Felipe Hernández Morales en contra del Banco Estado, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

2.- Remítase copia de la siguiente sentencia a la Dirección Regional de Santiago del SERNAC, para la anotación en el Registro Público de Sentencia en materia de consumo.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.**

**PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR.-**