

Colina, diecinueve de noviembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fojas 1° y siguiente, Carabineros de la 8ª Comisaría de Colina, mediante parte nº1605, de fecha 7 de julio de 2013, da cuenta a este tribunal que se presentó en esa unidad don RAÚL ERNESTO SOTO MOLINA, chileno, 55 años de edad, cédula de identidad nº8.334.264 -1, chofer, domiciliado en Pasaje Calafquén 169, comuna de Colina, exponiendo que el día 18 de enero de 2013 realizó una transferencia electrónica a la cuenta número 61987576, del Banco Santander, la que pertenece a don Ángel Aguirre González, cédula nacional de identidad 11.125.922 -4, por la cantidad de 200 mil pesos, a través de la página de internet del Banco BBVA, instantes en que al ingresar la última clave de acceso para aceptar la transferencia se cambia el destinatario, siendo transferida dicha suma a la cuenta 01860391232 del Banco Estado, cuya titular es doña María Angélica Arancibia Padilla. Agrega que pese a los reclamos que formuló al banco, dicha institución no le habría solucionado el problema;

A fojas 5, se agregó la declaración indagatoria del denunciante, ya individualizado.

A fojas 6, se citó al representante legal de Banco BBVA a prestar declaración indagatoria, bajo apercibimiento legal, resolución que le fue notificada por intermedio de doña Nicole Araya Muñoz, según consta a fojas 12;

A fojas 29 y siguientes, don Raúl Ernesto Soto Molina, chileno, chofer, domiciliado en esta ciudad, Pasaje Calafquén 169, comuna de Colina, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco BBVA, del giro de su denominación, representada legalmente para estos efectos por don Ignacio Lacasta Casado, ambos con domicilio en Avenida Pedro de Valdivia 100, piso 17, comuna de Providencia, por una eventual infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

A fojas 46 y siguientes, rola agregada declaración indagatoria de doña María Alejandra San Martín Palma, Agente, quién, en virtud de la personería que acompaña, actúa en representación de Banco BBVA;



A fojas 81, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante, representada por su apoderada, y del apoderado de la querellada y demandada, oportunidad en la cual llamadas las partes a un avenimiento, éste no se produce. La querellante y demandante ratifica las acciones deducidas a fojas 29 de autos, en todas sus partes; en tanto, la querellada y demandada contesta por escrito las acciones interpuestas en su contra;

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

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En el aspecto infraccional:**

**PRIMERO:** Que, el denunciante, don Raúl Soto Molina, señala, a fojas 1 y siguiente, en su declaración indagatoria y en su querella y demanda civil de fojas 29, en lo que importa, que denuncia a Banco BBVA porque el día 18 de enero de 2013 realizó una transferencia electrónica a la cuenta número 61987576, del Banco Santander, perteneciente a don Ángel Aguirre González, cédula nacional de identidad 11.125.922 -4, quien en ese instante se encontraba a su lado, por la cantidad de 200 mil pesos; que luego de ingresar correctamente los datos, hizo lo propio con la clave que le envió el banco en forma telefónica, que luego al solicitársele la última clave de acceso que aparece en la tarjeta de claves para aceptar la transferencia, la ingresó, pero sin que hubiera ingresado otro dato, se cambió el destinatario, transfiriéndose la suma de 200 mil pesos a la cuenta 01860391232 del BancoEstado, cuya titular es doña María Angélica Arancibia Padilla. Agrega que dada lo irregular de dicha situación, llamó inmediatamente al banco para informarles del hecho, sin que se entregara ninguna solución; que posteriormente, habiendo concurrido personalmente al banco, se le informó que no se le restituiría el dinero, debido a que no podían hacerse responsables por esa situación;

**SEGUNDO:** Que, por su parte, en su declaración indagatoria y al contestar la querella infraccional, la querellada, Banco BBVA, a través de sus apoderados, expone, en lo que importa, que no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto tal cual lo establece la Superintendencia del ramo, es de responsabilidad del cliente mantener la tarjeta a buen cuidado, así como el secreto de las claves para realizar

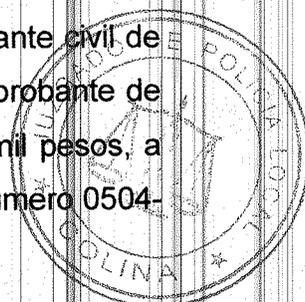


transferencias electrónicas; que en el caso particular, el cliente recibe, además de las dos claves, una tercera en su celular, y sólo cuando ingresa las tres se puede materializar la transferencia; que en el caso del actor, éste ingresó las claves que eran secretas y que por lo tanto sólo él, u otra persona autorizada a quien hubiera autorizado, podía efectuar la operación; que, ante la reclamación del actor, se efectuó la denuncia a la compañía de seguros, por si había existido fraude, pero que ésta determinó que no procedía la cobertura, en tanto la operación en cuestión se efectuó utilizando las tres claves secretas a las que sólo el cliente tiene acceso; que por ello, tampoco se accedió al reclamo;

**TERCERO:** Que, siendo así, y no apareciendo cuestionada la existencia del vínculo contractual entre el actor y la querellada, corresponde ahora examinar el conjunto de lo expuesto por las partes y la prueba rendida, a fin de dilucidar la controversia suscitada en estos autos, que consiste en determinar si en el hecho expuesto por Raúl Soto Molina, y habiendo éste cumplido con el procedimiento que hacía efectiva la transferencia de fondos a la cuenta número 61987576, del Banco Santander, perteneciente a don Ángel Aguirre González, lo que alega no se verificó, le cupo responsabilidad al Banco BBVA, por incumplimiento de sus obligaciones como proveedor del servicio que presta y, por ende, si infringió la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

**CUARTO:** Que, al momento de resolver el asunto propuesto, debe considerarse que la responsabilidad que en la especie se persigue, en lo que en este capítulo importa, es la infraccional de un proveedor de bienes y/o servicios, específicamente, aquella derivada de los artículos 3° letra d) y 12, ambos de la Ley 19.496, que disponen que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: *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*"(artículo 3° letra d), y "*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*" (artículo 12);

**QUINTO:** Que, para acreditar sus dichos la parte querellante y demandante civil de rindió prueba documental y testimonial. Acompañó copias simples: comprobante de transferencia electrónica de fondos de su cuenta a corriente, por 200 mil pesos, a doña María Arancibia Padilla; cartola electrónica de la cuenta corriente número 0504-



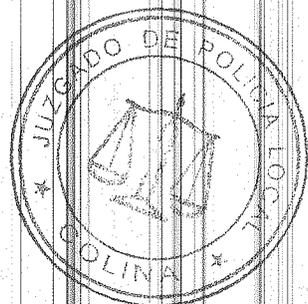
0037 -0100062978, de su propiedad; carta enviada por la querellada al Sernac en respuesta a su reclamo; informe de liquidación de siniestro emitida por BNP Seguros Generales S.A.; formulario de reclamo del Sernac que da cuenta del reclamo que interpuso en contra de BBVA; respuesta remitida por Sernac al actor con ocasión de su reclamo; correo electrónico remitido por un funcionario de BBVA al señor Soto; comprobante de incorporación a cobertura de fraude contratada por el actor a BBVA; facturas emitidas por el actor a sus clientes por prestación de servicios de transporte; e, informe de liquidación emitido por Seguret Ltda.. En cuanto a la testimonial, hizo comparecer a don Carlos Rosalindo Pacheco Vergara y a don Ángel Ricardo Aguirre González, ambos debidamente individualizados y juramentados a decir verdad.

La querellada no rindió prueba alguna;

**SEXTO:** Que, no habiendo otro antecedente que ponderar, y teniendo presente que la denunciada controvierte expresamente los hechos contenidos en la querrela formulada en su contra, de conformidad con las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora no logra formarse convicción que en el caso de la especie la querellada haya infringido la ley del ramo, en tanto la prueba documental no acredita que el actor cumplió con los procedimientos que hacían efectiva la transferencia de fondos desde su cuenta corriente a aquella que señala como de destino: la cuenta número 61987576, del Banco Santander, perteneciente a don Ángel Aguirre González, ni tampoco la prueba testimonial rendida —consistente en las declaraciones de don Carlos Rosalindo Pacheco Vergara y don Ángel Ricardo Aguirre González, quienes, como se dijo, fueron juramentado a decir verdad, y no fueron objeto de tacha—, permite dar por acreditado de modo categórico los hechos motivos de la presente causa:

**SÉPTIMO:** Que, por las razones antes expuestas, no se vislumbra un actuar negligente por parte de la querellada—“Banco BBVA”—, que pueda significar la comisión de alguna infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que no es dable emitir un pronunciamiento infraccional condenatorio en la presente causa, procediendo así el rechazo de la denuncia de fojas 1° y siguientes, y de la querrela de fojas 29 de autos;

**b) En el aspecto civil:**



**OCTAVO:** Que, dado que al resolver la parte infraccional, ya se concluyó que atendido el mérito de los antecedentes del proceso, no es posible emitir un pronunciamiento infraccional condenatorio en la causa, resulta del todo innecesario emitir un pronunciamiento acerca de la demanda intentada por el actor;

**NOVENO:** Que no se condena al querellante al pago de las costas de la causa, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; y, artículos 1°, 3°, 12, 27, 50, 50 a), b), c) y d) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**Se resuelve:**

**A.** Que se rechaza, en todas sus partes las denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, y, en consecuencia, se **ABSUELVE** a "Banco. BBVA", representada legalmente por don Ignacio Lacasta Casado, ambos ya individualizados;

**B.-** Que no se hace lugar a la demanda civil deducida en el primer otroso de fojas 8 y siguientes, por don Raúl Soto Molina, en contra de "Banco BBVA", representada legalmente por don Ignacio Lacasta Casado, todos ya individualizados;

**C.-** Que, no secondena en costas al querellante por haber tenido motivo plausible para litigar.

Remítase, conforme lo dispone el artículo 58 bis) de la Ley 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada, al Servicio Nacional del Consumidor.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

**Rol N° 8491—2013—YS**

Dictada por doña María Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.  
Autorizada por don Gonzalo Díaz Chávez, Secretario Titular.

