

**PUDAHUEL, a treinta de junio de dos mil quince.**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que, a fojas uno y 17 y siguientes, rolan denuncia y demanda de indemnización de perjuicios respectivamente, interpuestas por don **MAURICIO ARREDONDO CERON**, administrativo, domiciliado en pasaje Esperanza N° 1297, comuna de Pudahuel, cédula de identidad N° 17.249.554-0, en contra de BANCO ESTADO, representada legalmente en esa fecha por don PABLO PIÑERA ECHENIQUE, domiciliado en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, a fin de que sea condenado al pago de \$400.000, por concepto de daño directo y la suma de \$500.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Funda su pretensión en el hecho que con fecha 25 de octubre de 2013, alrededor de las 19:00 horas, se le extravió su billetera con todos sus documentos, en los que se encontraba su tarjeta "Cuenta Rut" del Banco Estado, motivo por el cual llamó inmediatamente al Banco para dar aviso que le bloquearan dicha cuenta, señalando la ejecutiva que su solicitud había sido cursada satisfactoriamente. Sin embargo, al día siguiente se percató que en dicha cuenta se estaban realizando movimientos, haciendo varios reclamos, sin obtener respuesta, por lo que instruido por el Sernac, debió concurrir a este Tribunal, lo que le ha significado pérdidas de tiempo y dinero, dándose inicio a la causa Rol 14.807-9-2013.-

Que compareciendo a fojas 16 don **MAURICIO ARREDONDO CERON**, ya individualizado, en síntesis expuso: "Que ratifica la denuncia de autos, ya que efectivamente el día 25 de octubre de 2013, perdió su tarjeta "Cuenta Vista" del Banco Estado, dando aviso de inmediato al Banco y telefónicamente le señalaron que su tarjeta había sido bloqueada, pero al segundo día se percató que había muchos movimientos en su tarjeta y retiros por cuatrocientos mil pesos, llamando al Banco y haciendo el reclamo porque en realidad nunca bloquearon su tarjeta".-

Que a fojas 35, rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de don **MAURICIO ARREDONDO CERON**, por sí y la asistencia de la parte denunciada y demanda de BANCO ESTADO, representada por su apoderado don **JOSE ANDRES FOSTER CALDERON**.-

Avenimiento no se produce.-

Que en la audiencia de comparendo, la denunciada contesta por escrito señalando en síntesis que Banco Estado al tomar conocimiento de los hechos, procedió como es habitual en este tipo de situaciones, a enviar los antecedentes al Departamento de Análisis Técnico del Banco, el que fue concluyente al señalar que según los registros de dicha Institución bancaria, todas las operaciones que se realizaron en la "cuenta Rut" del denunciante se efectuaron en forma correcta y previa introducción de la clave secreta correspondiente, situación por lo cual Banco Estado niega absolutamente la efectividad de los hechos, solicitando el rechazo de la denuncia y demanda de autos, con costas.

Que a fojas 41, rola certificación que da cuenta del oficio N° 1377, de fecha 18/07/2014, donde consta el envío en formato digital de la grabación telefónica solicitada por el suscrito, consistente en una conversación entre un hombre y una ejecutiva de Banco Estado la que en síntesis grabó: Voz de varón quien señala que el día "viernes", sin precisar fecha ni hora solicitó vía teléfono el bloqueo de su tarjeta, indicando además que dicha tarjeta registraba muchos movimientos que lo dejaron sin saldo, señalando que la tarjeta corresponde a su tarjeta Rut. La operadora le solicita si tiene el número del bloqueo a lo que el varón contesta que se lo dieron, pero que no pudo guardarlo, señalándole la operadora que su tarjeta no estaba bloqueada y que en consecuencia sólo en ese momento, siendo las 18:04 horas, sin precisar día, se efectuaba el bloqueo de la cuenta Rut a nombre de don **MAURICIO ARREDONDO CERON**".

Que a fojas 44, el Tribunal como medida para mejor resolver, decreta oficiar a la Fiscalía de Banco Estado a objeto que informe si existe registro o antecedentes respecto de la

llamada telefónica efectuada por don MAURICIO ARREDONDO CERON, el día viernes 25 de octubre de 2013, en la que daba aviso de la pérdida de su "Tarjeta cuenta vista" y solicitaba el bloqueo de la misma.-

Que a fojas 47, rola informe evacuado por el Jefe de Área de la Subgerencia de Procesos Canales no Presenciales del tantas veces citado Banco, dirigido al señor abogado Jefe de la Defensa Judicial, el cual señala: "Don MAURICIO ARREDONDO CERON, Rut 17.249.554-0, realiza llamado telefónico por bloqueo de su cuenta Rut por extravío en el centro de Santiago, el día 25/10/2014, hora sin información, fono 5932246. Llamado efectuado el día 27/10/2013, a las 17:58 horas.-

Que a fojas 50, el Tribunal como medida Para mejor resolver, decreta oficiar a la Fiscalía de Banco Estado a objeto que aclare su memorándum de fecha 11 de noviembre de 2014, respecto a si existe registro o antecedentes de la llamada telefónica efectuada por don MAURICIO ARREDONDO CERON, el día viernes 25 de octubre de 2013, en la que daba aviso de la pérdida de su tarjeta cuenta vista y solicitaba el bloqueo de la misma.-

Que a fojas 52, rola informe evacuado por Abogado Jefe defensa judicial, Fiscalía Banco Estado de Chile, por la Subgerencia Procesos Canales no presenciales, y que señala terminantemente: "No existe registro de llamado efectuado por cliente de fecha 25/10/2013. En revisión de los antecedentes, se registra llamado de cliente con fecha 27/10/2013 a las 17:58 y a las 18:09 horas se registra bloqueo de tarjeta".

Que a fs. 54 y a falta de diligencias pendientes se ordenó traer los autos para fallo;

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.:**

**A).- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, se encuentra acreditado en autos que al día 25 de octubre de 2013, existía entre don MAURICIO ARREDONDO CERON, y BANCO ESTADO una relación comercial con Cuenta Rut N° 17249554, abierta a nombre del primero de los citados, la que aquél podía operar mediante una tarjeta y chequera electrónica.

**SEGUNDO:** Que, en la fecha señalada precedentemente, el denunciante, según sus dichos, extravió junto a otros documentos personales la tarjeta asociada a su cuenta RUT, dando aviso de su pérdida al Banco sólo con fecha 27 de octubre de 2013, según lo informado por dicha institución en oficio rolante a fojas 52.

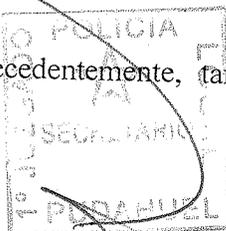
Que no existe otro tipo de aviso, denuncia o constancia sobre la pérdida o extravío de la mencionada tarjeta, en alguna Unidad policial efectuada por el denunciante y demandante.

**TERCERO:** Que por otra parte, según lo informado por Banco Estado en carta enviada al actor con fecha 18 de noviembre de 2013, se le indicó que:" .....los movimientos practicados a su cuenta que Ud. impugna, no registran error en su ejecución ni en su dispensación y para realizarlos se utilizó su tarjeta N°xxxxxxx, con su respectiva clave secreta, elementos que son personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de su exclusiva responsabilidad.....".

**CUARTO:** Que, en consecuencia, el denunciante a juicio del suscrito y sopesados los antecedentes a la luz de la sana crítica, no ha podido acreditar el extravío alegado de su tarjeta bancaria en el día y hora que asegura haberlo hecho ante la entidad bancaria denunciada en este caso, demostrando esta última que el primer aviso fue dado dos días después de aquél en que se habría producido el extravío de la billetera del señor Arredondo Cerón, razón por la cual se procederá a rechazar la denuncia de autos.

**B). EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

**QUINTO:** Que atendido lo señalado precedentemente, también se rechazará la demanda incoada a fojas 17.



**POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE ADEMÁS, LO DISPUESTO:**

En la ley 15.231, artículos 1º, 14, 17, 23 y siguientes de la Ley 18.287, los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 incisos primero y último, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 58, 58 bis y 61 de la Ley 19.496, modificada por la Ley 19.955; y artículos 144, 160; 173; 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **resuelvo:**

- 1) Que se desestiman la denuncia de fojas uno y siguientes y la demanda de fojas 17 y siguientes;
- 2) Que se condena en costas al denunciante y demandante señor Mauricio Cristóbal Arredondo Cerón.
- 3) Una vez ejecutoriada esta sentencia, remítase copia certificada de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

Anótese, regístrese, notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-  
14807-9-2013

**DECTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES. SECRETARIO.-**

