

PROCESO N°18.729-2015-SCS.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Veintisiete de Noviembre del año Dos Mil Quince.-

VISTOS:

De fs. 1 a fs. 3, rola fotocopia simple de mandato judicial Sernac a Herrera Troncoso Andres y otros;

A fs. 4, rola decreto N°283 de fecha 26 de diciembre 2014;

A fs. 6, rola fomulario único de atención de público Sernac;

A fs. 7, rola carta Banco Security a Sernac de fecha 26 de mayo del 2015;

A fs. 8, rola fotocopia de cédula de identidad de don Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez;

A fs. 10, rola declaración jurada;

A fs. 11, rola formulario de reclamo tarjeta de débito (desconoce transacciones) Nombre: Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez;

A fs. 12, rola consulta movimientos cajero automático / Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez desde 7/05/2015 hasta 8/05/2015;

A fs. 13, rola documento Banco Security cuenta vista en pesos / Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez / detalle de movimientos desde 30/04/2015, hasta 11/05/2015;

A fs. 14, rola documento número de cuenta E-8993467-89, Cartola provisoria de cuenta vista Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez desde 30/4/2015 hasta 8/05/2015;

A fs. 15, rola carta Sernac a don Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez de fecha 11 de mayo del 2015;

A fs. 16, rola carta Sernac a Banco Security;

A fs. 17, rola carta Sernac a don Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez / Materia: solicita medios de prueba;

A fs. 18, rola fotocopia simple de datos de denuncia / San Ramón 8 de mayo del 2015 / Parte N°60. Motivo: Estafa. Tribunal. Fiscalía Local Centro Norte. Citación En espera;

A fs. 19, rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del

Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2°, Santiago, en contra del proveedor BANCO SECURITY, rol único tribuntario N°97.053.000-2 representado legalmente por don BONIFACIO BILBAO HORMAECHE, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo 3150, piso 7, Las Condes. La que se funda en el reclamo efectuado por el consumidor don RODRIGO PIZARRO MANRIQUEZ, titular de una cuenta vista, del mencionado banco, con la cual se realizaron dos giros de dineros en cajeros automáticos y cinco compras no autorizadas por el cliente los días 7 y 8 de mayo del 2015, formulando reclamo en una sucursal del banco el día 11 de mayo del 2015, desconociendo las compras y giros efectuados, a lo cual el banco responde eximiéndose de responsabilidad al no corresponder los cargos impugnados a los parametros atribuibles a operaciones fraudulentas, debido a que no existen diferencias a nivel de banda magnética y que existe concurso de la clave secreta, infringiendo con su conducta lo dispuesto en los art. 3° inciso primero letra a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496. solicitando que se condene al máximo de multas contempladas en la LPC, con costas. Denuncia notificada a fs. 38;

A fs. 37, rola estampado de notificación Banco Segury Fiscalia;

A fs. 40, rola fotocopia simple de Poder y Revocación Banco Security a Bilbao Hormaeche, Bonifacio y otros;

De fs. 45 a fs. 49, rola fotocopia simple de fallo;

A fs. 50, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba;

A fs. 53, rola fotocopia autorizada del acta;

De fs. 67 a fs. 81, rola cartolas Banco Security de cuenta vista de don Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez, y con lo relacionado y;

CONSIDERANDO:

1º.-Que don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, denunció a BANCO SECURITY, representado legalmente por don BONIFACIO BILBAO HORMAECHE, por haber infringido las normas de la ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor;

2º.- Que la infracción se hace consistir en que BANCO SECURITY, no cumplió con su deber de

seguridad y cuidado en la prestación del servicio asociado a una cuenta vista, afectando de esta manera los derechos del consumidor que opera bajo esta modalidad, ocasionado este por la negativa del banco a responder frente a dos giros de dinero en cajeros automáticos y cinco compras que se le imputan al cliente Rodrigo Pizarro Manriquez, las cuales no reconoce como propias, infringiendo la denunciada con su conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra a) y d), 12 y 23 38 de la ley 19.496;

3º.- Que la denunciada BANCO SECURITY, al contestar la denuncia en el comparendo de contestación y prueba a fs.50, señala:

- a) Que de conformidad con su carta de fecha 26 de mayo del 2015, dirigida al Sernac se informa que el cliente del banco don Rodrigo Antonio Pizarro Manríquez, tiene una conducta habitual en cuanto a giros de \$200.000.-en días consecutivos y así se demuestra en las fechas de 8 y 9 de enero; 7 y 8 de febrero; 7 y 8 de mayo, 7 y 8 de julio; 9 y 10 de agosto; 8, 7 y 9 de octubre; 5 y 6 de diciembre todas del año 2014, los días 6 y 7 de febrero; 6 y 7 de marzo; y 7 y 8 de abril del año 2015;
- b) Que los movimientos en carretera 5 sur, tanto en Rancagua, San Francisco de Mostazal y Machalí, el cliente tampoco registra movimientos en cajeros automáticos en los días que el Banco Security tiene información de haber sido interferido por delincuentes para capturar datos de la banda magnética;
- c) Que la tarjeta de débito N°5897388993467004 se encuentra activa hasta el 25 de mayo del 2015 sin presentar nuevos intentos ni rechazos posteriores a los movimientos desconocidos;

4º.-Que la parte SERNAC para acreditar los hechos en que funda su denuncia acompañó prueba documental consistente en:

- a) Formulario único de atención de público en el cual figura el reclamo formulado por don Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez, rolante a fs. 6;
- b) Carta de fecha 26 de mayo del 2015 de Banco Security dirigida a Sernac, rolante a fs. 7;
- c) Fotocopia simple de cédula de identidad, rolante a fs. 8;
- d) Declaración jurada, rolante a fs. 10;
- e) Formulario de reclamos tarjeta de débito donde se desconocen las transacciones, rolante a fs. 11;
- f) Consulta de movimientos cajero automático, rolante a fs. 12;
- g) Cartola Banco Security Cuenta Vista en pesos cliente Pizarro Manriquez Rodrigo Antonio, rolante a fs. 13;
- h) Cartola provisoria de cuenta vista, rolante a fs. 14;

- i) Cartas proceso mediación, rolante a fs. 15, 16, y 17
- j) Datos denuncia parte N°60. Tribunal Fiscalía Local Centro Norte. San Ramón 8 de mayo del 2015, rolante a fs. 18;
- k) Copia de sentencia rolante de fs. 45 a fs. 49;

5°.- Que la parte denunciada no rindió prueba instrumental;

6°.- Que no existen otros antecedentes acompañados al proceso;

7°.- Que analizado los antecedentes acompañados al proceso, apreciados conforme a la regla de la sana crítica, de conformidad con lo dispuesto en el art 14 de la Ley 18.287, es posible inferir, que Banco Security no cumplió con su deber de seguridad, al no tomar las medidas de resguardo necesario para evitar los errores, fallas, falsificaciones o suplantaciones en el sistema de ejecución y funcionamiento. Que en el hecho, si la tarjeta hubiese sido clonada, malamente podría detectarse un error en el ingreso de la clave secreta. Que el protocolo de seguridad a cuya implementación se encuentra obligado toda entidad bancaria, no puede limitarse a la verificación de un número secreto, sino que además, según lo dispone el decreto 222, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública del año 2013, dichas entidades deberán implementar, directamente o a través de una empresa especialmente contratada para este efecto, un plan de revisiones de seguridad a los cajeros automáticos, que contemple la verificación física de la inexistencia de dispositivos destinados a capturar la información de las tarjetas de crédito o débito y/o las claves personales de los usuarios, o a alterar de cualquier forma el normal funcionamiento del mismo, tales como cámaras ocultas, skimmers u otros. Que el proveedor no ha demostrado que se ha comportado con la diligencia requerida por el contrato celebrado y lo dispuesto en la ley 19.496, pues es él quien debe probar dicho comportamiento, así y en concordancia con el art 1547 inc.3 del Código Civil que dispone que la prueba de la debida diligencia recae en quien debió emplearla, distribuyendo la carga procesal de la acreditación de los elementos del hecho generador del incumplimiento contractual, por lo que la denunciada no puede excusarse de su responsabilidad manifestando que los cargos impugnados no corresponden a los parametros atribuibles a operaciones fraudulentas;

8°.- Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos debe dar por establecido que BANCO SECURITY, representado legalmente por don BONIFACIO BILBAO HORMAECHE, infringió con su conducta lo

dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, al no cumplir con su deber de seguridad y cuidado en la prestación del servicio asociado a la cuenta vista de don Rodrigo Antonio Pizarro Manriquez, actuando con negligencia, haciéndose acreedor de una multa de hasta 50 UTM según lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496;

9º.- Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente además lo dispuesto en la Ley N° 15.231, Arts. 1, 9, 10, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, Atrs. 23, 50 y siguientes de la Ley 19.496;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. Artículos 1, 2, 3,23 inciso 1, 50 a), 50b) de la Ley 19.496 y artículos 9,14, 17, 18 y 23 de la Ley 18.287, Decreto 222 del año 2013 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y arts. 144 del Código de Procedimiento Civil;

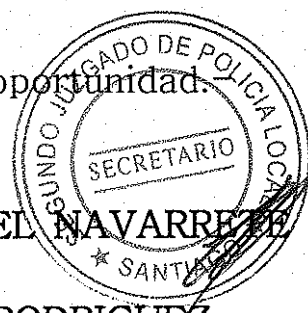
SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de BANCO SECURITY representado legalmente por don BONIFACIO BILBAO HORMAECHE y se condena al pago de una multa equivalente a 35 Unidades Tributarias Mensuales, por infringir lo dispuesto en el art 23 de la ley 19.496 sobre Protección a los derechos del Consumidor, con costas;

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE POBLETE.-
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-



C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 106: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintisiete de noviembre de dos mil quince, escrita a fojas 84 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-578-2016.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

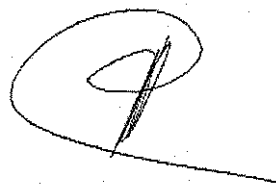
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

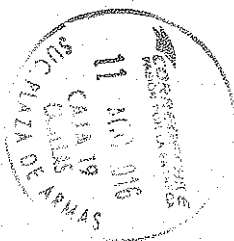
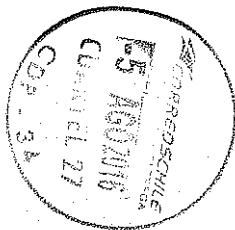
Santiago, Martes 2 de agosto de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 18.729-M-2015/SCS se ha dictado con fecha 02/08/2016, la siguiente resolución:

Cumplase.



EL SECRETARIO



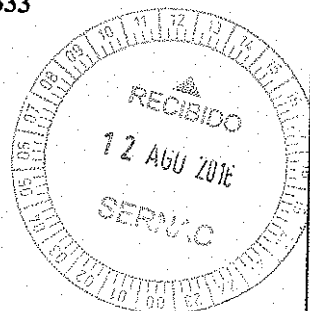
 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS. N° 10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 18.729-M-2015 /SCS
CERTIFICADA N° 4730333

003013

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO



ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.