

San Bernardo, catorce de Octubre de dos mil catorce.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 08, doña **Nancy Cifuentes Droguet**, labores de casa, domiciliada en Libertad n° 1.456, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de Banco Estado, representado por su administrador o jefe de local, ambos domiciliados en calle Arturo Prat n° 621, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. En el primer Otrosí de esta presentación, la denunciante antes mencionada deduce, en contra de la entidad bancaria citada, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de la infracciones cometidas y los perjuicios que estas le ocasionaron, sea condenada a pagarle la suma de \$300.000, por daño emergente y moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses, reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 13, rola acta de notificación a Banco del Estado, de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios de fojas 08 de autos.

A fojas 27, se llevó a cabo el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante doña Nancy Cifuentes Droguet y de don José Foster Calderón, apoderado de Banco Estado, denunciado y demandado; la parte denunciada contestó las acciones interpuestas en su contra, mediante escrito que se incorporó como

parte de la audiencia, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 27 vuelta, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, en lo principal de la presentación de fojas 08 de autos, doña Adelina Angélica Fierro Valdes, ya individualizada, interpone denuncia en contra de Banco Del Estado, por infringir a su respecto la ley de protección al consumidor n° 19.496;

2°) Que, fundando sus acciones la denunciante expresa en lo principal de fojas 08, que el 07 de Febrero de 2014 fue sustraída de su cuenta Rut n° 5.934.008-5, mediante una tarjeta clonada, la cantidad de \$95.000. Ante la sorpresa de este hecho delictual recurrió a formalizar las denuncias correspondientes. La respuesta del Banco, después de 30 días de atraso, fue que ellos no tenían responsabilidad, dejando la sospecha que su tarjeta fue clonada;

3°) Que, contestando la denuncia, Banco Estado, mediante presentación que se incorporó en fojas 18, como parte del acta del comparendo de estilo, solicitó su rechazo, con costas, por no ser efectivos los hechos en que se funda. En efecto, sostiene que una vez que se tomó conocimiento de los hechos se enviaron los antecedentes al Departamento de análisis técnico del Banco, el cual resultó concluyente en el

sentido que la operación impugnada se realizó en forma correcta, es decir que fue hecha con la tarjeta correspondiente y utilizando la clave secreta, elementos de carácter estrictamente personal, cuya tenencia y resguardo corresponden exclusivamente al titular. Agrega además que la tarjeta bancaria, cuenta Rut, de la denunciante fue bloqueada recién el 19 de Febrero, esto es 12 días después del giro que la denunciante pretende impugnar. Concluye señalando que no constándole siquiera indicios que hagan plausible suponer la ocurrencia de una situación irregular, Banco Estado niega absolutamente su efectividad y participación en los hechos denunciados, haciendo presente que de ser efectivos, esto es, que la denunciante hubiese víctima de un fraude, es ella quien debe soportar sus consecuencias toda vez que el resguardo de las claves de seguridad de los cajeros automáticos son de su exclusiva responsabilidad;

4°) Que, en orden a acreditar sus dichos la denunciante aportó en el proceso los siguientes antecedentes: **a)** En fojas 03, una copia de la carta respuesta entregada por Banco Estado, de fecha 24 de Febrero del presente, en relación con el reclamo presentado en dicha entidad por la denunciante, respecto de un giro efectuado con la tarjeta de su cuenta Rut el día jueves 06 de Febrero. En esta comunicación la entidad denunciada, por las razones expuestas en su contestación rechazó el reclamo. **b)** En fojas 05, copia de una cartola de movimientos correspondiente a la cuenta Rut, de la denunciante, correspondiente al periodo 22 de Enero a 11 de Febrero de 2014, en el cual consta el giro impugnado. **c)** En fojas 07, copia del

comprobante de la denuncia efectuada por la denunciante en Carabineros, en relación con los hechos, lo cual tuvo lugar el 07 de Marzo de 2014;



5°) Que, de conformidad al Art. 1698 del Código Civil, corresponderá acreditar la existencia o extinción de las obligaciones a quien las alegue. En el presente caso, la prueba aportada en el proceso no permite concluir que el Banco denunciado haya tenido responsabilidad en el giro que impugna la denunciante o que éste se pudiera haber hecho debido a la falta u omisión de las medidas de seguridad dispuestas para estos casos. Por otra parte, la denunciante no probó que haya estado imposibilitada de efectuar la operación bancaria cuestionada o que a la fecha de los hechos no se encontrase en posesión de la tarjeta bancaria correspondiente;

6°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, los que esta sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha formado la convicción legal necesaria respecto a que el proveedor Banco Estado, ante individualizado, haya infringido respecto de la denunciante Nancy Cifuentes Droguet, antes individualizada, la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.396. Por lo anterior, en definitiva no será acogida la denuncia de lo principal de fojas 08 de autos;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

7°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 08, doña Nancy Cifuentes Droguet interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Banco Estado, antes individualizado, para que como consecuencia de la infracciones cometidas y los perjuicios que le ocasionaron, sea condenada a pagarle la suma de \$300.000, por concepto de daño emergente y moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses, reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

8°) Que, como ya se señaló, al resolver la parte infraccional, esta Sentenciadora con los medios de prueba aportados al proceso, no ha logrado convicción respecto a la responsabilidad infraccional que se asigna a la entidad demandada, ni a la existencia de una relación de causalidad entre los hechos denunciados y los perjuicios alegados, respecto de los cuales igualmente no se aportó prueba suficiente en el en el proceso. Por lo anterior, necesariamente, la demanda civil indicada será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts.1698 y 2329 del Código Civil y Arts.-23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 08 de autos.



b) Que, cada parte pagara sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 2.631-1-2014.

DECTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

OPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 19 de Diciembre de 2014

