

A

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 10.344-2015-3

LAS CONDES, a veinte y seis de Octubre de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 8, de fecha 10 de Junio de 2015, interpuesta por **CARMEN ANDREA PRADERIO LIZANA**, coordinadora de ventas, domiciliada en calle Antupirén Nº 7602, comuna de Peñalolén, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra del **BANCO BCI.**, representado por Lionel Olavarría Leyton, ambos domiciliados en calle El Golf Nº 125, piso 17; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 8 y 21 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que tiene una cuenta vista en el Banco BCI Nova y desde ella le sacaron \$ 200.000.- un día viernes y \$ 200.000.- un día sábado, en circunstancias que la tarjeta la ha mantenido siempre en su poder y el Banco, ante su reclamo, se ha negado a hacerle devolución de dichas sumas, aduciendo que las bandas magnéticas son las mismas y que los giros no revisten las características de fraude. Respecto de las ocasiones en que se efectuaron los giros señala que en uno de ellos se encontraba junto a su familia en la casa de su madre, celebrando su cumpleaños y el de su hija, y, en el segundo, durmiendo en su casa junto a su hija. Expresa, además, que fue su hija quien descubrió que no le quedaba dinero en la cuenta, porque le pidió dinero para salir y le pasó la tarjeta para que fuera a sacar plata, pero volvió manifestándole que no tenía saldo. Lo curioso es, agrega, que estudiando la cartola constató que después de los giros le hicieron un depósito de \$ 150.000.- y los ladrones no siguieron sacando plata, aunque podrían haber continuado haciéndolo. Finalmente expresa que denunció este hecho a la justicia criminal y que en la Fiscalía hay una causa en desarrollo en que se está investigando este fraude.



A fs. 18 el Banco denunciado declara que las operaciones cuestionadas y que afectan a la cuenta vista N° 87171198 de la denunciante, fueron efectuadas mediante el uso de la tarjeta de débito 45136803394738836 en cajeros automáticos del Banco Santander, ubicado en calle Concha y Toro N° 1036, Puente Alto, el primero de ellos a las 21.05 horas del día 12 de Diciembre de 2014 y en Avenida La Florida N° 9871, comuna de La Florida, a las 10.33 horas del día 13 de Diciembre de 2014. Al respecto expresa que corresponde a todo cliente resguardar la integridad de su tarjeta de débito, ya que al tenor de la Ley N° 20.009 el titular de ella debe dar aviso del bloqueo de su tarjeta, debiendo presumirse que toda operación efectuada antes del bloqueo es atribuible a su titular, además que en el caso sublite las transacciones fueron autorizadas y validadas por la empresa Redbanc S. A., por lo que, concluye, no hay infracción a la Ley del Consumidor ni a ningún otro texto legal.

A fs. 8 y basado en estos hechos, la parte denunciante de Praderío dedujo demanda civil en contra del proveedor individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 400.000.- correspondiente a los dos giros que no ha realizado y \$ 500.000.- por concepto de daño moral, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 23.

A fs. 31 y siguientes, con fecha 23 de Julio de 2015, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la denunciante presentó a los testigos Marcela Paz Zambrana Cruciani y Cristián Fernando Zavaleta Castro, quienes depusieron a fs. 31 y siguientes, y, en cuanto a documental, ambas partes rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

1º) Que el denunciado Banco BCI tachó a fs. 32 a la testigo Zambrana, presentada por la parte denunciante, aduciendo que existe una relación de amistad entre



ambas, en tanto que a fs. 34 hizo otro tanto respecto del testigo Zavaleta, señalando que existe una relación cercana entre él y la actora, que hace dudar de su imparcialidad.

2º) Que, sin embargo, de los dichos de los testigos citados no resulta mérito para establecer a su respecto alguna causal de inhabilidad y quien las invoca no ha acreditado los hechos en que las fundamenta, además que ni siquiera citó la norma legal que le servirían de sustento.

3º) Que por tales motivos el Tribunal está por desestimar las tachas relacionadas anteriormente.

En cuanto al fondo:

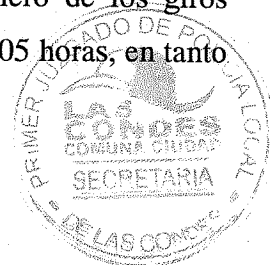
4º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere al **BANCO BCI** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

5º) Que la denunciante sostiene que tiene una cuenta vista en el Banco denunciado que opera mediante una tarjeta de débito, la que siempre ha mantenido en su poder, de la que desconocidos, en dos oportunidades, le sacaron la suma de \$ 200.000.- en cada una, la que atribuye a responsabilidad del Banco, atendida su condición de custodio y garante de su dinero, por permitir dichos giros.

6º) Que el Banco denunciado niega responsabilidad en los hechos, ya que, conforme a las normas que invoca, mientras no medie un aviso del titular respecto del extravío, hurto o robo de su tarjeta, debe presumirse la veracidad y legitimidad de las operaciones efectuadas, sea con el plástico, sea con la cédula, operaciones que en este caso aparecen regulares, como que, incluso, fueron validadas y autorizadas por la empresa Redbanc S. A., siendo, por otra parte, de responsabilidad del titular el resguardo de la tarjeta de débito, así como de la clave respectiva.

7º) Que, conforme al artículo 1698 del Código Civil, incumbe a la actora acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que ha estimado del caso incoar en estos autos, fundamentalmente, que los giros fueron efectuados por terceros, delincuentes, a partir de lo cual el Tribunal podría recién entrar a analizar si al Banco denunciado le cabe responsabilidad infraccional por permitir tal irregularidad.

8º) Que previo a ello se hace necesario precisar que el primero de los giros cuestionados fue ejecutado el 12 de Diciembre de 2014, a las 21.05 horas, en tanto



que el segundo fue efectuado al día siguiente, el 13 de Diciembre de 2014, a las 10.33 horas.

9º) Que al respecto la actora presentó a los testigos Zambrana y Zavaleta, ya individualizados con anterioridad.

Zambrana declara, en síntesis, que el viernes 12 de Diciembre de 2014, a partir de las 19.00 horas y hasta las 02.00 horas del día siguiente, estuvo con la actora en una fiesta que se desarrolló en una casa ubicada en el paradero 18 o 19 de La Florida, ocasión en que nadie salió. Según ello la actora no pudo efectuar el primer giro, el realizado ese día, a las 21.05 horas.

Zavaleta, a su vez, declara que estuvo en la misma fiesta con la actora entre las 19.00 y las 03.00 horas, sin que ella saliera en ningún momento del lugar, luego de lo cual se fueron con ella y con su hija (su polola) a la casa de éstas, donde se quedó a dormir, despertando todos como a las 12.00 horas y almorzaron, sin que ella saliera del departamento. Añade que estaba presente en el momento que la actora se enteró que terceros le habían girado de su cuenta la suma de \$ 400.000.-, quedando en estado emocional muy deteriorado, llorando, motivo por el cual él, personalmente, se hizo cargo de la situación y llamó al Banco para efectuar los trámites que el robo requería. Conforme a tal declaración ni el primer giro ni el segundo (que fue el sábado 13, a las 10.33 horas) pudieron ser efectuado por la actora.

10º) Que, a juicio del Tribunal, los citados testigos aparecen imparciales y verídicos, dan razón de sus dichos, fueron legalmente examinados y las tachas deducidas en su contra fueron rechazadas, motivo por el cual sus atestados llevan al Tribunal concluir, ineludible y necesariamente, tal como lo sostiene, que los giros fueron efectuados por terceros, quedando pendiente determinar si al Banco denunciado le asiste alguna responsabilidad por posibilitar el pago a personas ajenas a la relación contractual.

11º) Que la entidad bancaria cuestionada reviste la calidad de proveedor de los servicios que ofrece y presta, atendida su condición de custodio de los dineros que los consumidores, tranquilos y confiados, ponen bajo su resguardo, con la certeza de que permanecerán seguros bajo su custodia, que es la obligación primera que asumen a la celebración del contrato respectivo.

12º) Que, en el mismo orden de ideas, cabe añadir que pesa sobre el Banco un deber de profesionalidad y de especialización, de la que carecen los clientes y que



es lo que les lleva, fundamentalmente, a confiarle sus dineros, tornándose imperioso una correlación adecuada de su parte, resultando tan imprescindible como forzoso que adopte todas las medidas de resguardo que la moderna tecnología proporciona para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones y otros en el sistema de ejecución y funcionamiento, los que, resulta de la máxima evidencia, en el caso sublite, fueron inidóneos e insuficientes, puesto que la consumidora se vio privada de la suma de \$ 400.000.- que, segura, había confiado al Banco para su resguardo y custodia.

13º) Que, en consecuencia, el Banco denunciado ha incurrido en afectación del derecho a la seguridad en el consumo, ha infringido la obligación de respetar los términos y condiciones del contrato, ya que la primera y más importante, era resguardar los dineros que le han sido confiados, y, en fin, actuando con negligencia, ha causado menoscabo a la consumidora por fallas de seguridad del servicio prestado.

14º) Que, por lo tanto, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 3 inciso 1º letra d), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, en la forma expresada precedentemente, motivo por el cual procede acoger la querella entablada en su contra.

15º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la querellada y los daños ocasionados al patrimonio de la actora.

16º) Que al respecto cabe recordar que ésta ha demandado la suma de \$ 400.00.-, correspondiente a los dos giros que fueron efectuados desde su cuenta, y, además, la suma de \$ 500.00.- por concepto de daño moral.

17º) Que en cuanto al primer acápite, éste se encuentra probado en autos por la documental rendida y aportada, además que nadie ha cuestionado su efectividad.

18º) Que en lo que atañe al daño moral, si bien no se ha rendido prueba sobre el particular, en concepto del Tribunal es de toda evidencia que una situación como la relatada, que implica invasión e intromisión en la intimidad financiera de la



consumidora, en un sistema que estimaba de toda confianza, unido al hecho de las malas atenciones y malos tratos y atención de segunda clase que relata, por el solo hecho de tener una cuenta vista, necesariamente habrán de causar en una persona de espíritu medio, una serie de molestias, malestar, indignación, etc., todo ello traducido en un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser de alguna manera indemnizado y cuya reparación el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 100.000.-

19º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

20º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

- Que se rechazan las tachas deducidas a fs. 32 y 34 por la parte querellada respecto de los testigos Marcela Paz Zambrana Cruciani y Cristián Fernando Zavaleta Castro, respectivamente, presentados por la parte querellante.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs.8 y siguientes y se condena a **BANCO BCI**, representado por Lionel Olavarría Leyton, a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de las infracciones consignadas en los considerandos 13º y 14º.



- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 8 y siguientes y se condena a **BANCO BCI**, representado por Lionel Olavarría Leyton, a pagar a **CARMEN ANDREA PRADERIO LIZANA** una indemnización ascendente a la suma de \$ 400.000.- (cuatrocientos mil pesos) por concepto de restitución de las sumas que fueron giradas desde su cuenta vista por desconocidos, más una indemnización de \$ 100.000.- (cien mil pesos) por concepto de daño moral, total \$ 500.000.- (quinientos mil pesos), suma en la que el Tribunal regula prudencialmente los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 19º, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 10.344-2015-3.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



C.A. de Santiago

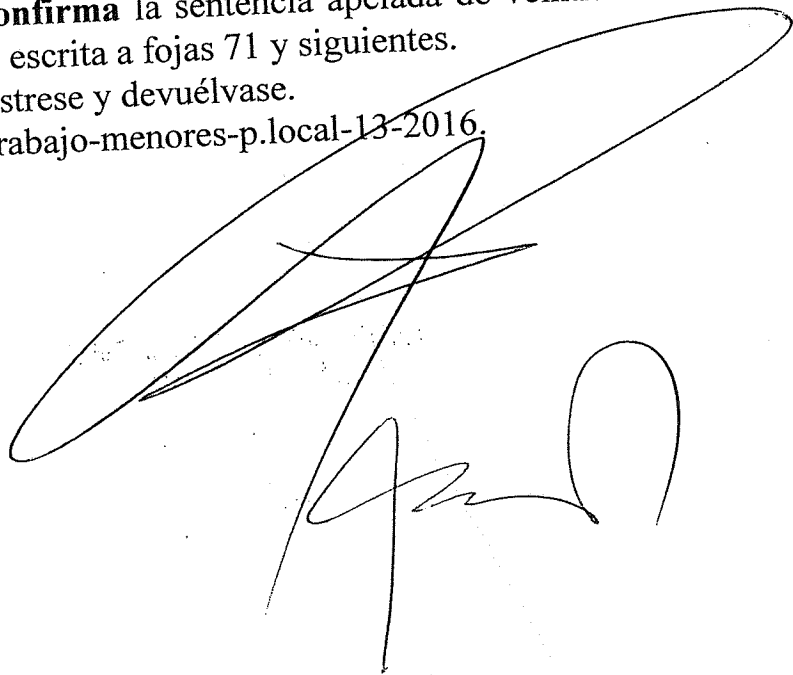
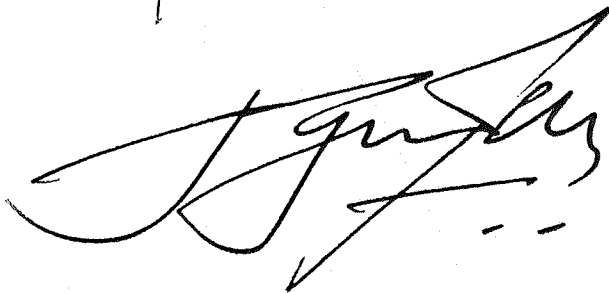
Santiago, nueve de marzo de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintiséis de octubre de dos mil quince, escrita a fojas 71 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-13-2016.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.A second handwritten signature in black ink, appearing as a cursive name with a long horizontal stroke at the end.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la **Ultma.** Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta **Ultma.** Corte de Apelaciones de Santiago.

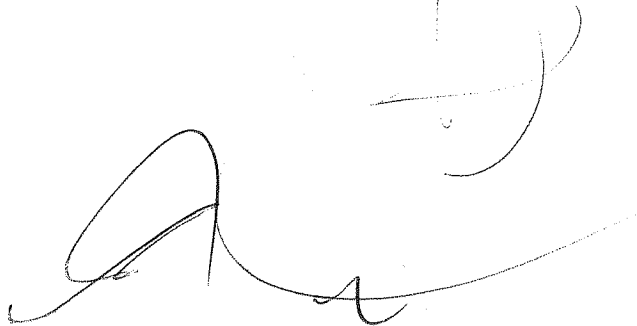
Santiago, nueve de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



noventa 90

Las Condes, treinta de Marzo de dos mil dieciséis.-

Cúmplase.



Las Condes, 31 de Marzo de 2016.-

Votifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Villanueva y P. Mc Donnell.

