



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, diez de noviembre del año dos mil catorce.

VISTOS:

La querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs 49 y siguientes interpuestas por doña **MARLENE INGRID ALVAREZ HETZ**, c.n.i 5.499.653-5, domiciliada en calle Gustavo Adolfo Bécquer 3541, Temuco, , en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER CHILE**, representado, según presentación que rola a fs 82, por el Jefe de Zona don Eugenio Pineda Toledo , o por su Agente don Matías Vásquez Standen , ambos con domicilio en calle Arturo Prat 724, Temuco, por haber vulnerado los arts. 3 letra b y d),13, 23 y 24 de la Ley 19496; la presentación que rola a fs 70 del Director Regional del Servicio nacional del Consumidor, mediante la cual se hace parte en la causa; la notificación de fs 87 ; el comparendo de estilo celebrado a fs 91 y siguientes, diligencia que continua a fs 191 ; la resolución que decreto autos para fallos y los demás antecedentes agregados a los autos.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN PLANTEADA.

1.- Que, a fs 92 la querellada y demandada objeta los documentos singularizados a fs 3 y hasta la 36, por falta de integridad, por tratarse de fotocopias, algunos de ellos tachados. El documento de fs 5 a 7 lo objeta por falta de integridad., ya que carecé de firma, lo mismo respecto de los rolantes a fs 8 a 36. Respecto de los documentos acompañados en la audiencia, los números 1 a 9, los objeta por carecer de firma y timbre, lo mismo respecto del N° 3 y en cuanto al set de estados de cuenta los objeta por tratarse de fotocopias simple, sin firma ni registro que acredite su autenticidad. La contraria al evacuar el traslado conferido, señala que si bien la mayoría de los documentos acompañados son copia simple, fueron sacados de la página Web de la institución bancaria y los documentos privados han sido legalizados ante Ministro de Fe, por lo que solicita el rechazo de la objeción.

2.- Que, el Tribunal, rechazara la objeción planteada por falta de fundamento jurídico y además porque conforme al art 14 de la Ley 18287, está llamado a apreciar la prueba y ponderar los antecedentes allegados en los autos sometidos a su conocimiento conforme a las reglas de la sana crítica, no rigiendo en este

EN CUANTO A LA TACHA INTERPUESTA.

3.- Que, a fs 97 en la audiencia de comparendo la parte querellada y demandante civil deduce tacha contra la testigo que depone a fs 97 de conformidad a lo dispuesto en el art 358 N° del C.P.C., en cuanto la testigo ha declarado ser hija de la querellante. La parte querellante y demandante civil contesta el traslado que le fuera concedido, solicitando el rechazo de la tacha, con costas, ya que el Tribunal resuelve conforme a las reglas de la sana crítica.

4.- Que, el Tribunal resolviendo sobre la tacha interpuesta la rechazará porque conforme al art 14 de la Ley 18287, está llamado a apreciar la prueba y ponderar los antecedentes allegados en los autos sometidos a su conocimiento conforme a las reglas de la sana crítica,

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

5.- Que, a fs 49 y siguientes doña **MARLENE INGRID ALVAREZ HETZ** ya individualizada, interpone querella infraccional en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER CHILE**, representado, según presentación que rola a fs 82, por el Jefe de Zona don Eugenio Pineda Toledo, o por su Agente don Matías Vásquez Standen, ambos con domicilio en calle Arturo Prat 724, Temuco, por haber vulnerado los arts. 3 letra b y d), 13, 23 y 24 de la Ley 19496. Expresa mantener desde hace 8 años un contrato de cuenta corriente con la querellada, periodo en el que ha dado integró y oportuno cumplimiento con sus obligaciones, jamás ha tenido un protesto o morosidad y que nunca ha pedido créditos de consumo ni avances en dinero. Con fecha 31 de agosto 2012 contrató un seguro de fraude, póliza N° 5500617358, debido a la clonación masiva de tarjetas producida en la Región. No obstante ello el 18 de septiembre 2013 a las 11,46 horas fue víctima de una transacción fraudulenta y no consentida, terceros ajenos a su cuenta obtuvieron un crédito de consumo por la suma de \$ 3.643.000, con instrucción de abono a cuenta corriente, a través del cajero N° 3280 de Osorno, en circunstancias que ese día y a esa hora se encontraba en la ciudad de Temuco con todos sus documentos en su poder y sus claves secretas resguardadas, sólo eran conocidas por ella. Además efectuaron 14 transacciones en la ciudad de alama, compras y giros, todos efectuados el día 9 de octubre 2013, en circunstancias de que sus tarjetas y claves siempre han estado en su poder y en la fecha en que efectuaron las operaciones se encontraba en Temuco. Señala que los giros efectuados el 9 de octubre superan el límite permitido dentro de un día según la normativa del banco, lo que da cuenta que la institución financiera no ha adoptado las medidas de resguardo para otorgar un mínimo de seguridad a sus clientes. El día 9 de octubre cerca de las 9,20 horas recibió una llamada telefónica

de doña
realizad
que ha
realizar
realiza
son
recla
Sant
con
figu
co
ne
%



Señora Paula bravo, de parte del Banco Santander la que le comunica del fraude realizado con sus tarjetas de débito y crédito mastaercard. Le informan además que había un avance en efectivo con la tarjeta mastercard por \$ 3.643.000, realizado el día 23 de septiembre 2013 y le da cuenta de las 14 transacciones realizadas en la ciudad de Calama, ciudad a la que nunca ha viajado. Las tarjetas son bloqueadas bajo el código PB090927, refiére haber efectuado una reclamación verbal y por escrito a fin de que el Banco Santander y Seguros Santander se responsabilicen de las transacciones ilegales. Hablo posteriormente con el ejecutivo Héctor Saavedra Acuña quién le entregó una cartola donde figuran las transacciones efectuadas. Estas son detalladas a fs 52, por lo que en contra de su voluntad, sin su consentimiento ni autorización y sobre la base de la negligente prestación de la contraparte se ha visto perjudicada en la suma total de % 5.140.781, a lo que se debe agregar los intereses por la cuotas impagas del préstamo que no solicitó y del cual tampoco se le envió confirmación alguna sobre la solicitud de crédito. Añade haber realizado un reclamo ante Sernac, a quién el Banco le responde que todas las transacciones fueron efectuadas con sus plástico y clave secreta, por lo que rechazan el siniestro, por lo que efectuó una apelación, a fin de que el banco investigue y le entregue información de cómo se hizo la solicitud de crédito, indique el documento firmado por ella, donde autoriza avances en efectivo por cajero automático con deposito a su cuenta corriente; que muestre los videos de los cajeros en que se realizó el avance y demás transacciones y consultas tanto en Osorno como en Calama y que el Banco Santander se responsabilice del siniestro.. Añade que utiliza los servicios y productos financieros de la contraparte para recibir seguridad y certeza de que su patrimonio se encuentra resguardado por un profesional, pero lo cierto es que tal certeza no existe. Por último refiere que los hechos descritos constituyen infracción a la Ley del Consumidor en sus art 3 letras d) 12 y 23 Ley 19496, Solicitando condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art 24 de la Ley 19496, con costas y la eliminación de esta deuda inexistente de todo registro de morosidad.

6.- Que, las notificaciones legales se efectúan a fs 91, el comparendo de estilo se realiza a fs 91 y siguientes con la asistencia a de la querellante y querellada, debidamente representadas por sus Abogados y en rebeldía del Sernac. La parte denunciante ratifica la acción interpuesta en todas sus partes. La denunciada contesta mediante minuta escrita. Las partes son llamadas a conciliación la que no se produce.

7.- Que, la querellada contesta mediante minuta que rola a fs 101 y siguientes. Solicita el rechazo de la denuncia con expresa condenación en costas. La querellante acusa alega la inexistencia de infracción a la ley 19496, por cuanto

no son efectivos los hechos en los términos expuestos en la querrela. La querellante acusa al Banco de infracción del contrato de cuenta corriente por cuanto alega que ha sido menoscabada porque la entidad financiera no permitió que un tercero ajeno deposite y gire desde su cuenta corriente sin su consentimiento y que fundamento su petición en el hecho de que el Banco rechazó la acusación de fraude efectuada por ella, con motivo de que el día 23 de septiembre 2013 se efectuó en su cuenta corriente un abono de un crédito que ella desconoce y el día 9 de octubre 2013 se efectuaron en su cuenta corriente una serie de giros con su tarjeta de débito, los que también desconoce, en las ciudades de Osorno y Calama, ciudades que no ha visitado en las fechas referidas. Agrega, que del relato de la actora se observa que ella deduce una acción únicamente porque está en desacuerdo con la respuesta del banco y de la compañía de seguros y en el libelo se lee de que ella se le exigió a ambas entidades que se responsabilicen de las transacciones que denomina ilegales. El Banco efectuó con motivo del reclamo presentado por la querellante una exhaustiva investigación que derivó en un resultado que a ella no le agrado, esto es el fundamento inmediato de esta acción, por lo que pueden aseverar que en el evento que se hubiere acogido su reclamo esta acción jamás habría existido, por lo que puede afirmarse que esta acción realmente no tiene que ver con el uso de su cuenta corriente sino con el rechazo de su reclamo por parte del Banco y de la compañía de Seguros, situación ajena al fundamento inmediato de la acción deducida, puesto que no existe infracción al contrato de cuenta corriente. Manifiesta que el Banco y la Compañía de Seguros informaron a la querellante que el avance cuestionado efectuado con presencia de tarjeta y clase sólo conocida por la actora, a través del cajero automático 3280, a las 11,46 del día 18 de septiembre 2013 con instrucción de abono a su cuenta corriente y que en cuanto a las transacciones reclamadas se le informa que se encuentran correctamente efectuadas con presencia de su plástico y calve secreta, que sólo es conocida por el titular, siendo responsable de su resguardo, y que la compañía de Seguros rechazó el siniestro al no presentar patrón de fraude. Manifiesta que se agrega que la querellante dice que el día 23 de septiembre 2013 recibió en su cuenta corriente un depósito de \$ 3.643.000 que desconoce, ignora dicho depósito los días siguientes, esto es 24,25,26,27,28 de septiembre y así sucesivamente hasta el día 9 octubre 2013, hecho que en sí mismo es extraño por cuanto aún cuando una persona no revise a diario su cuenta corriente on line, lo hará a lo menos a fin de mes o cada dos días, la carga de revisión de la cuenta corriente es de dueña misma, tampoco menciona que haya devuelto al Banco el saldo de dicha suma que desconoce, quedando a favor de la querellante un abultado saldo. En cuanto las transacciones ocurridas el día 9 de octubre 2013 omite indicar que ese mismo día fue al Banco, sucursal Temuco y retiró sin

cheque
contabl
en su p
por la
arrojo
Segu
trans
del r
lecto
eve
sin
mi
fir
e
i



que ni tarjeta \$ 100.000 de su cuenta corriente según consta en el movimiento contable de la cuenta corriente de ese día, lo que permite concluir que no tenía en su poder la tarjeta de débito del Banco. Añade que ante el reclamo efectuado por la querellante el banco efectuó una investigación profunda y exhaustiva que a arrojo lo que ya se ha señalado, igual situación ocurrió con la compañía de Seguros, la que a demás le señaló a la querellante que pudo comprobar que las transacciones reclamadas fueron efectuadas con la clave secreta de uso exclusivo del asegurado sin existir evidencias de adulteración del plástico, de acuerdo a la lectura de la banda magnética de las tarjetas de crédito involucradas, que el evento carece de cobertura por cuanto las transacciones no reconocidas en el siniestro denunciado, no corresponderían a un evento de clonación. Más adelante, manifiesta que la querrela se centra en el rechazo fundado de la institución financiera a un reclamo efectuado por el querellante, así como también el efectuado ante la compañía de seguros, en ambos casos ante después de una investigación exhaustiva efectuado por ambas entidades de los antecedentes que obran en el banco y aquellos aportados por la propia querellante quien asevera que ella no estuvo presente en las fechas que indica en las ciudades que cita, tal aseveración es insuficiente para construir una acción de infracción de contrato de cuenta corriente por cuanto el propio Banco señaló que en dichas transacciones se actuó en presencia de los plásticos de que es titular y con su clave secreta, y no con su presencia. El uso de las tarjetas de débito y crédito es de responsabilidad de la cuenta correntista, siendo además la clave secreta personal e intransferible, obligación que adquiere al suscribir las condiciones particulares o contrato de cuenta corriente, en efecto se obliga el cliente a mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización, siendo de su responsabilidad su divulgación a terceros, a sumiendo la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso o la utilización errónea de ésta pueda ocasionarle al mismo cliente, al banco y / o a terceros. Por todo lo anterior, la querellada niega las aseveraciones vertidas en contra de la entidad, debiendo ser rechazada la querrela interpuesta en todas sus partes, con expresa condenación en costas, por no existir motivo alguno, infracción o menoscabo causado a la querellante, por parte de su representado.

8.- Que, sostiene la querellante que en el actuar del Banco querellado existió negligencia ya que se abonó a su cuenta corriente una cantidad de dinero sin su autorización y se efectuaron una serie de transacciones por ella no autorizadas, por lo que no cumplió el Banco con sus obligaciones de custodia y conservación evadiendo su responsabilidad en relación con el cumplimiento del contrato de cuenta corriente que mantiene desde hace mas de 8 años. Expresa que atendida la naturaleza del contrato de cuenta corriente ofrecido y convenido por el banco querellado, el que incluso en doctrina como un contrato intuito persona o

celebrados en consideración a la persona , la contraparte debe siempre emplear los medios suficientes y necesarios para asegurar que quienes hacen uso de los valores disponibles en la cuenta, sea efectivamente su contraparte en el contrato del producto financiero que corresponda. Manifiesta que en los términos del artículo del Consumidor el querellado es experto o profesional en las actividades de giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo que al mala administración y resguardo de la cuenta corriente en cuestión, pueda llegar a ocasionar al consumidor afectado.

9.- Que con el objetivo de acreditar sus dichos las partes han presentado prueba documental. La actora mediante los documentos rolantes entre la fs 1 y la 48, como los rolantes a partir de la fs 108 y hasta la 171. La denunciada, por su parte, rinde la prueba documental que va desde la fs 172 a la fs 184. La actora rindió además prueba testimonial a fs 95,96y 97

10.- Que, a fs 184 se acompaña por la parte querellada copia del contrato de cuenta corriente suscrito con fecha 27 de octubre 2006 , línea de crédito, uso de tarjeta de debito ,uso de cajeros automáticos y demás medios electrónicos del sistema bancario, el uso de la clave secreta y sus condiciones generales , por doña Marlen Álvarez Herts y don Eduardo Oscar Kehr , documento que le fue exhibido en original a la actora en la audiencia de comparendo . acompaña a fs 172 informe de liquidación del siniestro 273940, que corresponde a lo declarado por la actora el que concluye que " en atención a la investigación realizada con antecedentes enviados por parte del asegurado y por la institución bancaria respectiva a través de la cual se pudo corroborar que la transacción reclamada fue efectuada con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración del plástico, de acuerdo la lectura de la banda magnética de la tarjeta involucrada" -.

11.- Que, una vez examinados los antecedentes aportados en autos por las partes y las probanzas rendidas, carece esta sentenciadora de elementos de juicio que le permitan dar por acreditada que la querellada haya infringido normas de la Ley 19496 , por lo que, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia,

entendido
de auto

EN CI

12.-
5,49'
dent
fin
a f
Vé
ac
f

209 - Documentos
2016



atendido lo expresado en los considerando precedentes, no se acogerá la querrela de autos.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

12.- Que, a fs 61 y siguientes doña **MARLENE INGRID ALVAREZ HETZ**, c.n.i 5.499.653-5, domiciliada en calle Gustavo Adolfo Bécquer 3541, Temuco, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER CHILE**, representado según presentación que rola a fs 82 por el Jefe de Zona don Eugenio Pineda Toledo, o por su Agente don Matías Vásquez Standen, ambos con domicilio en calle Arturo Prat 724, Temuco. Basa su accionar en los hechos expuestos en lo principal de su presentación, los que da por expresa e íntegramente por reproducidos. Acciona demandando la cantidad de \$ 10.000.000 por concepto de daño moral.

13.-Que, la conclusión a la que el Tribunal ha llegado en materia infraccional priva de fundamento a la acción civil, ya que ella tenía su base en la acción infraccional, por lo que la demanda civil de indemnización de perjuicios será rechazada.

Y VISTOS:

Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15231; arts 1,2, 3 ,50, 51,y 53 de la Ley N° 19496; arts 1, 7,8,9, 10,11, 12, 14 y 17 de la ley 18287 se declara: 1.-**Que, se rechazan**, sin costas, las objeciones interpuestas a fs 92, ello conforme a lo expresado en el considerando segundo de este fallo. 2.- **Que, se rechaza**, sin costas, la tacha interpuesta a fs 97, ello sobre la base de lo expresado en el considerando 4 de esta sentencia. 3.- **Que se rechaza** la querrela infraccional interpuesta en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER CHILE**, representado, según presentación que rola a fs 82, por el Jefe de Zona don Eugenio Pineda Toledo, o por su Agente don Matías Vásquez Standen, ambos con domicilio en calle Arturo Prat 724, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando décimo primero de esta sentencia. 4.- **Que se rechaza**, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER CHILE**, representado, según presentación que rola a fs 82, por el Jefe de Zona don Eugenio Pineda Toledo, o por su Agente don Matías Vásquez Standen, ambos con domicilio en calle Arturo Prat 724, Temuco según lo expresado en el considerando décimo tercero de este fallo.

5- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por considerarse que e existieron motivos plausibles para litigar.

En virtud de lo dispuesto en el art 58bis de la Ley 19496 remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD

ROL N° 103.759-S


PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR


~~AUTORIZA GUIDO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO, TITULAR~~

Temu

Cites

Rol

P



Foja: 301
Trescientos Uno

C.A. de Temuco
Temuco, dieciocho de enero de dos mil dieciséis.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes y de lo expuesto en audiencia, **SE CONFIRMA**, la sentencia de fecha diez de noviembre de dos mil catorce, escrita a fojas doscientos seis y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local 58-2015. (cab)

Sr. Padilla

Sra. Román

Sr. Díaz

Pronunciada por la Tercera Sala

Integrada por su Presidente Ministro Sr. Aner Ismael Padilla Buzada, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramin y Abogado Integrante Sr. Luis Iván Díaz García.

En Temuco, a dieciocho de enero de dos mil dieciséis, se notificó por el Estado Diario la resolución que antecede.



Temuco, dieciséis de Febrero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Rol N° 103.759-S

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.
Autoriza don **MAURICIO PEZO SANDOVAL**, Secretario Subrogante.

Temuco <u>17</u> de <u>02</u> de <u>16</u>
Notifíquese a don <u>Caroline Ehrlich</u> <u>Cecilia Páez</u> y <u>J. Asmus</u>
La resolución de fojas <u>303</u>
Y remiti carta certificada _____
SECRETARIO

Temuco, <u>22</u> de <u>Diciembre</u> del <u>2016</u>
<i>Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original</i>
Secretario

