

Doña Claudia Painemal Ulloa

Fecha 6/8/15

Hora: 17:15

Temuco, cinco de agosto de dos mil quince.

**VISTOS:**

Que don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, abogado, y representante judicial del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal de dicho Servicio, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, ha comparecido señalando que, en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor BANCO FALABELLA representada por Manuel Barría Vera, ambos domiciliados en Arturo Prat 685, local 2, de Temuco.

Funda la denuncia en que el Servicio Nacional del Consumidor de la Araucanía, ha tomado conocimiento de una conducta irregular, permanente y reiterada, en la prestación de servicios de servicios financieros propios del giro de la empresa denunciada.

Señala que mediante reclamo N°7666994 de fecha 30/06/2014, interpuesto por doña Yarela Ignacia Espinoza Soto, RUN 17.260.761-6, domiciliada en Dos Oriente N°2570, sector Pueblo Nuevo, de Temuco, el Servicio tomó conocimiento que la consumidora, en su calidad de cliente mediante chequera electrónica o cuenta vista con el Banco denunciado, detectó que el día 23 de junio de 2014, al querer girar dineros de su chequera electrónica, donde su empleador deposita sus remuneraciones, se encontró con la sorpresa que el 22 de junio de 2014 le habían girado dineros de un cajero automático en una empresa de servicios Copec, de la comuna de Freire, encontrándose ella en la ciudad de Temuco, con los documentos en su poder, por lo que el día 24 de junio de 2014 fue al Banco denunciado, dando cuenta del hecho, informándole en ese momento que le reversarían los montos girados, dado que esto era habitual que ocurriera, efectuando un reclamo bajo el N°1419666; sin embargo, a la fecha aún no tiene respuesta de nada.

Agrega, que la consumidora señala en su reclamo, que el día 27 de junio de 2014, realiza un giro por un monto de \$50.000.- quedando un saldo de \$202.610.-, pero al día siguiente se percató que le habían sustraído \$200.000.-; es decir en dos oportunidades le sustrajeron dineros de su chequera electrónica, sin su consentimiento.

Frente a este reclamo, el Banco respondió "de acuerdo a los antecedentes revisados, podemos indicar que los giros se efectuaron bajo los procedimientos internos de esta entidad de acuerdo a lo informado por el Banco Santander, en donde hubo presencia de la tarjeta de débito N°6031 4258 1437 XXXX más número del PIN. Por otra parte es importante señalar que la tarjeta antes mencionada fue bloqueada con fecha 29 de junio del presente año."

Señala que resulta extraño que el banco denunciado haga referencia a un supuesto informe del Banco Santander, que no acompaña, y que señale que la tarjeta se encuentra bloqueada desde el 29/06/2014, pues es lógico pensar que si se ha sustraído dinero en dos oportunidades mediante giro en cajeros automáticos, una de ellas posterior a su reclamo en el mismo banco, que no haya solicitado el bloqueo de la misma.

Señala como infringidos los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que termina solicitando la aplicación del máximo de las multas que la ley señala.

Que, la denunciada, notificada de la denuncia no ha comparecido en el presente juicio.

### **CONSIDERANDO**

**1º)** Que, don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, en representación de Servicio Nacional del Consumidor de la Región de la Araucanía interpuso, conforme a la facultad del artículo 58 letra g) de la ley 19.496, denuncia en contra de Banco Estado, por infracción a los artículos 3º letra d), 12 y 23 inciso 1º de la ley citada, que funda en que a través de un reclamo administrativo formulado por Yarela Ignacia Espinoza Soto, tomó conocimiento de que ésta, como cliente del Banco denunciado, denunciaba que se habían efectuado giros desde su cuenta vista o chequera electrónica, por distintas partidas, el día 22 y 28 de junio de 2014, por un monto total de \$210.000.- los que la consumidora desconoce como realizados por ella, efectuando el reclamo ante el Banco, quien desconoció el mismo, sin atender el fondo del asunto, pues señala que luego de la investigación se verificó que las transacciones reclamadas no presentan condición de error, y para concretar el movimiento, se utilizaron elementos cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular.

**2º)** Que, la denunciada no ha contestado la denuncia, ni ha comparecido en el juicio, salvo para otorgar poder a un abogado en la causa.

**3º)** Que, de los documentos acompañados por la denunciante se encuentra acreditado en el proceso que la consumidora reclamante es cliente del Banco denunciado, pues así lo acreditan las cartolas acompañadas, el comprobante de giro en cajero automático y el informe de respuesta del Banco a Sernac.

De estos mismos documentos se encuentran acreditados los giros que la consumidora objeta, por no haber sido realizados ni consentidos por ella.

**4º)** Que, la denunciante señala en su reclamo que el día 24 de junio de 2014, es decir después del primer giro objetado, la consumidora hizo un reclamo ante el Banco, que lleva el N°1419666, cuestión sobre la que la denunciada no se ha hecho cargo, prefiriendo su rebeldía en esta causa. Luego, si el Banco tomó conocimiento de irregularidades en el uso de la tarjeta con fecha anterior

al segundo giro objetado, era de su cargo adoptar las medidas que impidieran que la clienta consumidora se viera defraudada.

**5°)** Que, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ha señalado que para la Prevención de fraudes, los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo en los intentos de acceso) de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes”.

**6°)** Que, por otra parte la ley 20.009 establece el derecho del tarjetahabiente a limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, **dando aviso pertinente al organismo emisor.** (artículo 1°) El inciso 2° establece que “ El emisor de las tarjetas deberá proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al tarjetahabiente un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.”

Por su parte el artículo 2° señala que “ Las tarjetas por las que el tarjetahabiente haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor.”

A su vez, el artículo 3° establece que “ En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste. Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el tarjetahabiente, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, se tendrán por no escritas.

Por último, el artículo 4° señala que “ El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.”

**7°)** Que, en consecuencia, en principio y de conformidad a lo estipulado en la ley, el banco o la institución emisora de la tarjeta adquiere responsabilidad por todos los hechos ocurridos con posterioridad al aviso, que es lo que ha

ocurrido en este caso. Si tal aviso no hubiere sido dado, la denunciada debió probarlo, pues es de su cargo haberlo hecho, ya que como profesional de la relación de consumo está en mejor posición de contar con dicha información, constituyendo, además, dicha circunstancia -de ser efectiva- una de defensa, que no ha opuesto en el proceso.

En este caso, además, debe considerarse que, a juicio de este sentenciador, existen patrones de fraude, como lo son el hecho de que se hubiere realizado el segundo giro en la ciudad de Talca, lugar distante del habitual de la titular, quien el día anterior había hecho un giro en la ciudad de Temuco. Por lo demás, la cantidad girada se aleja absolutamente del comportamiento normal de la titular en cuanto al monto de los giros, como aparece de la cartola que se acompaña a fojas 16.

**8°)** Que, en consecuencia, este sentenciador estima que el Banco ha incumplido su obligación de resguardo y seguridad que debe otorgar a sus clientes en el servicio financiero que presta, desde que ha permitido giro en la cuenta vista de la consumidora, aún después de haber sido alertado de un giro que aquella desconocía, constituyendo dicho incumplimiento además uno negligente, de modo que con ello se infringen los artículos 12 y 23 de la ley 19.496

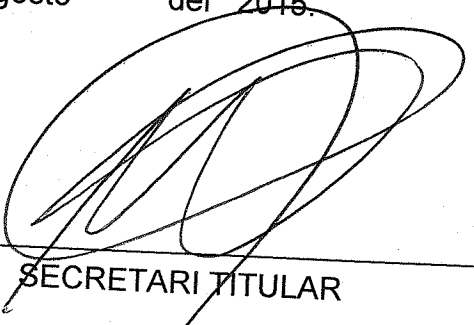
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3° letra B), 24, 50 letra d) y siguientes y 58 inciso final, 59, 59 BIS de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA:** **1°)** Que, se acoge la denuncia infraccional deducida por don **Edgardo Marcelo Lovera Riquelme** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra de **"BANCO FALLABELLA"**, representada para estos efectos, por Manuel Barría Vera, a la que se condena al pago de una multa de veinte unidades tributarias mensuales.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°46.255-M. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original.  
Temuco, 5 de Agosto del 2015.



A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long tail stroke extending downwards.

SECRETARI TITULAR

11 AGO. 2015

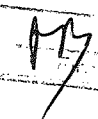
Claudia

Der unio.



A handwritten mark resembling a stylized letter 'A' or a similar symbol, enclosed in a circle.

Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía	
Recibido el	- 7 AGO. 2015 TEMUCO
Ingresado Bajo Nº	812
Trámite	



A handwritten mark or signature in black ink, located below the stamp.