

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 348-2015-15

LAS CONDES, a veintinueve de Diciembre de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 22, de fecha 15 de Enero de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, el **SERNAC**), domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** (en adelante, **BCI**), y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, la LPC o, simplemente, la Ley), en circunstancias que:

A fojas 15 el **SERNAC** relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa, en base a un reclamo efectuado por Luis Miguel Alarcón Triviño que acompaña, que esa persona, con fecha 29 de Agosto de 2014, sufrió el accidente que relata, a consecuencia del cual debió dirigirse al Hospital Clínico de la Mutual de Seguridad, circunstancias en las cuales se le extravió sólo su tarjeta de cuenta bancaria que mantiene con el Banco BCI y al concurrir a un cajero automático para retirar su sueldo constató que su cuenta se encontraba casi sin dinero, presumiendo que en el intertanto individuos hicieron mal uso de ella girando casi la totalidad de los fondos que ascendían a la suma de \$ 246.704.-, ante lo cual el día 30 de Agosto de 2014 concurrió a la 13ª Comisaría La Granja, donde interpuso la denuncia respectiva, y, además, el día 1º de Septiembre del mismo año se contactó telefónicamente para bloquear la tarjeta, lo que se hizo, requiriendo, de paso, la devolución del dinero, lo que le fue negado, aduciendo el Banco que no se hace responsable del mal uso de la tarjeta, por lo cual formuló reclamo ante el **SERNAC**, pero tampoco obtuvo resultados. Añade que la responsabilidad del Banco se extiende naturalmente “a la adopción de todas las medidas de seguridad que permitan a los consumidores disfrutar de los servicios y productos con un mínimo de tranquilidad y certeza”, las que provienen, “en primer lugar, del mismo contrato de prestación de servicios, y, luego, del deber intrínseco de profesionalidad que envuelve la actividad del proveedor, experto por naturaleza en su actividad y, por consiguiente, responsable de la seguridad de las transacciones bancarias”. Finalmente, le imputa infracción al artículo 3



inciso 1 letra d), al artículo 12, al artículo 23 inciso 1 y al artículo 45 inciso 2, todos de la LPC.

A fs. 78 la denunciada niega haber incurrido en infracción a la Ley, puesto que corresponde al cliente resguardar la integridad de su tarjeta de débito, además que, conforme a la Ley N° 20.009, el emisor de una tarjeta debe acreditar la autenticidad de una operación efectuada después del aviso de bloqueo dado por su titular, por lo que toda transacción efectuada antes de dicho aviso, debe presumirse que es atribuible a su titular.

A fs. 91 **LUIS MIGUEL ALARCON TRIVIÑOS**, empleado, domiciliado en calle Isla Humos N° 8594, comuna de La Granja, declara que en la ocasión, luego de girar dinero, con varios compañeros de trabajo se fue a un bar y alrededor de las 24.00 horas se fue a su casa y al salir del bar se encontraba un poco mareado, pero no estaba borracho y, sin embargo, no se acuerda qué pasó después ya que sólo recobró la conciencia al despertar dentro de un bus, en los momentos que ya estaba amaneciendo, razón por la cual volvió de inmediato a su trabajo, en donde el supervisor se dio cuenta que tenía una herida en la oreja y otra en el cráneo, por lo que lo llevaron a la Mutual de Seguridad, permaneciendo allí varias horas y, posteriormente, cuando se dirigía a su casa, se percató que no tenía la tarjeta red-banc del Banco BCI Nova, constatando, además, que no tenía saldo en su cuenta, pese a que le habían pagado recién, dineros que habían sido girados por terceros. Agrega que al reclamar en el Banco le manifestaron que no respondían por lo ocurrido, en circunstancias que tenía una clave, que sólo él conocía, pese a lo cual las personas que sustrajeron su tarjeta hicieron todos los giros al día siguiente al que concurrió al bar, debiendo, por tanto, el Banco hacerse responsable.

Con fecha 29 de Septiembre de 2015, a fojas 107, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito 102 y siguientes, en los términos desarrollados anteriormente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:



1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere al BANCO DE CREDITO E INVERSIONES en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que la parte denunciante de SERNAC sostiene que el reclamante Alarcón, con fecha 29 de Agosto de 2014, en momentos que se dirigía a su domicilio sufrió una caída casual con pérdida del conocimiento hasta las 10 horas, siendo llevado a la Mutual de Seguridad y, en el intertanto, se percata que se le había extraviado la tarjeta de la cuenta bancaria que mantiene con el Banco denunciado, advirtiendo posteriormente que terceros habían girado de su cuenta la suma de \$ 246.704.-, correspondiente a su sueldo depositado hechos, por cuanto, aduce, las transacciones cuestionadas fueron efectuadas con la presencia física de la tarjeta, además que al momento en que fueron ejecutadas tarjeta se encontraba activada, no había orden de bloqueo que impidiera su uso y para ello necesariamente debió emplearse la clave secreta, la que es de uso personal e intransferible de su tenedor. El bloqueo por pérdida fue efectuado el día 1 de Septiembre de 2014, después de efectuadas las transacciones reclamadas.

4º) Que, como quiera que sea y según todo lo indica, el citado Alarcón después de las 24 horas del día de ocurrido la pérdida de su tarjeta, se encontraba en estado físico deficiente luego de haber bebido en un bar, sospechando, además, que había sido drogado, según consta de su declaración prestada ante el Tribunal a fs. 91 y de su declaración rendida ante Carabineros, rolante a fs. 15, aún cuando en esta oportunidad declaró que se encontraba borracho, a raíz de lo cual se cayó, perdiendo el conocimiento durante varias horas, despertando en la madrugada a bordo de un bus del Transantiago.

5º) Que en tales circunstancias de intoxicación y de pérdida de conciencia no resulta posible determinar qué es lo que realmente ocurrió, puesto que podría ser, como lo sostiene el actor (sin acreditarlo), que desconocidos, aprovechándose de su estado, le hubieren sustraído la tarjeta, quedando por determinar, empero, cómo obtuvieron su clave personal, siendo igualmente posible que él mismo, atendido su estado, la hubiere proporcionado.

6º) Que bien podría ser, también, que él mismo hubiere ejecutado alguna de las operaciones o le hubiere pasado la tarjeta a alguno de los amigos con los que se encontraba ingiriendo alcohol hasta altas horas de esa noche y madrugada.

7º) Que en tal escenario y atendidos los hechos establecidos y expuestos en los considerandos precedentes, a juicio del Tribunal se concluye que no existe mérito



suficiente que acredite la existencia de una infracción a la Ley de Protección del Consumidor y, por ende, la responsabilidad infraccional al Banco denunciado.

8º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y los antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, advierte que no se encuentra establecido suficiente y debidamente que el Banco de Crédito e Inversiones haya incurrido en la infracción denunciada por el SERNAC, motivo por el cual procede rechazar la denuncia incoada en su contra.

9º) Que, además, es del caso dejar consignado que el Tribunal, conforme a lo resuelto a fs. 146, tuvo a la vista el CD referido en la presentación de fs. 145, constatando que a la hora indicada ninguna persona se acercó a los dos cajeros automáticos que allí se aprecian y, es más, ambos aparecen cubiertos por una especie de lona que impide acceder a los dispositivos y controles que permiten su normal utilización.

10º) 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:

-Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 22 y siguientes.

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

ROL Nº 348-2015-15.

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

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



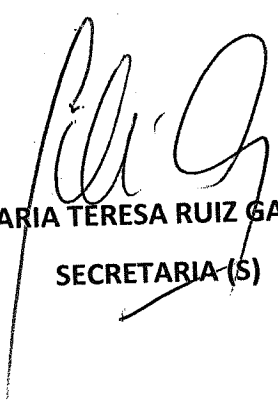
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

151/venta en venta juv

Las Condes, 20 de Enero de 2016.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fs. 147 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°348-15-2015


MARIA TERESA RUIZ GAJARDO
SECRETARIA(S)

