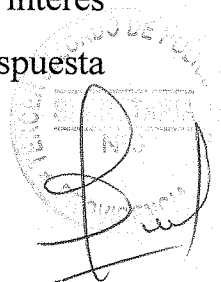


Providencia, a dos de junio de dos mil quince.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 18, complementada a fojas 24 y rectificada a fojas 37, y declaración de fojas 26 y 27, formuladas por **PAOLA DE LOURDES NUÑEZ RIOS**, administrativa, domiciliada en Lago Rupanco 198, San Joaquín, en contra de **BANCO FALABELLA**, Rut 96.509.660-4, representado legalmente por Juan Manuel Matheu, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 7°, Santiago, por infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que en el año 2013 abrió una cuenta en la sucursal del Banco Falabella, ubicada en Nueva de Lyon 064, Providencia, que utilizaba el “plástico” para girar dinero en cajeros automáticos, realizar distintos pagos en comercios asociados y hacer transferencias bancarias, que nunca dudó en realizar tranquilamente estas operaciones. El domingo 4 de mayo de 2014 utilizó su tarjeta en el cine Hoyts de La Reina, al día siguiente compró en la panadería Castaño, pagando con la tarjeta, en la tarde quiso girar dinero desde un cajero automático, pero le arrojó saldo en contra y recién en ese momento se percata que algo andaba mal, revisó su cuenta corriente encontrando giros y compras que ella no había realizado, inmediatamente se acercó al banco a dar aviso del fraude. En el banco le entregan una cartola, cambia la clave y le dicen que no gestionarán nada en el sistema debido a que no tenía seguro de fraude, lo que la hizo llorar de impotencia. Concorre a Carabineros a realizar la denuncia. Al día siguiente, vuelve al banco y hace un requerimiento, le dicen que harán una investigación interna cuyo informe estará dentro de una semana, el 15 de mayo aún no obtiene respuesta, por lo que llama por teléfono, señalándole verbalmente que como las transacciones fueron hechas con plástico y clave, no se harán cargo de los movimientos reclamados; no conforme con esto, pidió una respuesta por escrito y el detalle de los giros, lugares y horas. Alega que se sintió discriminada por no tener seguro de fraude, por la poca preocupación e interés ante su situación. Hace un reclamo ante el Sernac Financiero, pero la respuesta no es satisfactoria.



Señala que siempre tuvo en sus manos la tarjeta de débito, que las 7 transacciones que desconoce se hicieron entre el 4 de mayo de 2014 desde las 23:46 horas hasta el 5 de mayo de 2014 a las 01:42 horas, suman un total de \$537.350.-.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 18 y siguientes, rectificadas a fojas 26 y 37, por **PAOLA DE LOURDES NUÑEZ RIOS** en contra de **BANCO FALABELLA**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Demanda por concepto de daño emergente la cantidad que se le extrajo de su cuenta corriente y línea de crédito, producto de las transacciones que ella no habría realizado, que corresponde a la suma de \$537.350.-; y por concepto de daño moral, pide \$900.000.-, ya que perdió sus ahorros, no pudiendo pagar sus deudas correspondientes al mes de mayo, como el colegio de su hija, obligaciones en tiendas, etc., recibiendo constantes llamadas de cobranza y mensajes de texto del mismo Banco Falabella por el sobregiro, lo cual la llevará al cierre de la cuenta corriente y posiblemente aparezca en las bases de Dicom.

A fojas 42, Daniel Ortúzar Gana, abogado, en representación de Banco Falabella, asume el patrocinio y poder en la causa, y delega poder al abogado Sergio Duque Rebolledo.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 47 y 90.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Banco Falabella contesta las acciones en lo principal y otrosí de fojas 52 a 61. Señala que los giros y compras en cuestión se ejecutaron bajo todos los procedimientos internos contemplados para este tipo de operaciones y/o transacciones, en donde hubo presencia de la tarjeta de débito más número de PIN, por lo que dichos giros de dinero y compras se encuentran realizadas en forma correcta, no registrando ningún tipo de irregularidad. Que la tarjeta de débito y la respectiva clave secreta o PIN, son elementos personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente.

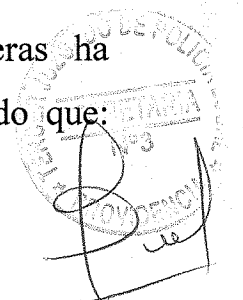
La prueba documental rendida en la audiencia.



## **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

### **En materia infraccional:**

- 1.- Que son hechos no discutidos por las partes, que hubo siete transacciones cargadas a la Cuenta N°01-008-006635-9, de Paola Núñez Ríos, mediante su tarjeta de débito N°4214132629156204, correspondientes a dos giros en cajeros automáticos y cinco compras realizadas en una estación de servicios Copec, efectuadas entre el 4 de mayo de 2014 a las 23:46:33 hasta el 5 de mayo de 2014 a las 01:42:07, por un monto total de \$537.350.-
- 2.- Que, la denunciante señala desconocer estas transacciones y que nunca perdió de vista su tarjeta de débito.
- 3.- Que, de acuerdo al Informe Técnico emitido por la denunciada, Unidad de Prevención de Fraudes del Banco Falabella, acompañado a fojas 87 a 89, los dos giros de dinero efectuados desde distintos cajeros automáticos, de \$200.000.- cada uno, se realizaron el domingo 4 de mayo a las 23:46:33 horas y el otro, al día siguiente, lunes 5 de mayo a las 01:19:14, es decir, transcurrió menos de una hora y media entre ambos giros.
- 4.- Que, al respecto resulta altamente sospechoso que los dos giros de dinero se hayan realizado por el máximo diario permitido en los cajeros automáticos (\$200.000.-) y que el segundo aparezca en horas de la madrugada del día siguiente, esto es, de un modo que permitía hacerlo para superar ese límite.
- 5.- Que de acuerdo a este mismo informe, todas las compras fueron realizadas en un Servicentro Copec ubicado en la comuna de Santiago, el mismo día 5 de mayo, entre la 01:28:13 y la 01:42:07 horas. Incluso, se señala que a las 01:41 horas se registra un intento de compra en el mismo Servicentro Copec, por \$50.000.-, operación que es rechazada por fondos insuficientes, concretándose otra venta a las 01:42 por un monto inferior.
- 6.- Que, las cinco compras realizadas se hicieron en el mismo comercio, por montos variables y la última transacción se produjo luego de que un intento anterior fracasara por falta de fondos, claramente quien realizó estas transacciones trató de aprovechar al máximo el cupo disponible en la respectiva cuenta.
- 7.- Que, la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras ha entregado ciertas directrices para la prevención de fraudes, señalando que:



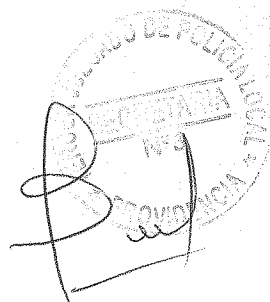
“Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociadas 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, cajeros automáticos u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos es cometan, modus operandi, y puntos de compromiso, entre otros”.

8.- Que el sistema de pago que subyace a las tarjetas de crédito y débito, exige tanto del emisor como del usuario resguardos especiales. El titular de la tarjeta debe hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración de su clave. Por su lado, es evidente que el banco, en cuanto proveedor del servicio, debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y es parte del negocio del banco.

9.- Que, atendido lo antes expuesto, este Tribunal estima que los movimientos puestos en duda por la consumidora no fueron realizados por ella, ya que las circunstancias en que se realizaron son reveladoras de defraudación, muestran patrones tales que denotan conductas claramente irregulares, que debieron haber sido detectadas y abortadas por el banco. Que estos hechos importan una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto el Banco Falabella, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor por fallas en la seguridad del servicio prestado.

10.- Que nada obsta a lo anterior, que la consumidora no haya tenido seguro contra fraude, ya que éste no reemplaza la responsabilidad de las instituciones financieras.

**En materia civil:**



11.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Banco de Falabella en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496.

12.- Que, sin duda, la demandada debe restituir la suma total cargada a la cuenta de Paola Núñez Ríos, correspondiente a \$537.350.-.

13.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que la demandante sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3° letra e), 12, 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de fojas 18 y siguientes y se condena a **BANCO FALABELLA**, ya individualizado, a pagar una multa de 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 18 y siguientes, por **PAOLA DE LOURDES NUÑEZ RIOS** en contra de **BANCO FALABELLA**, sólo en cuanto se condena a éste último a pagar a la parte demandante la suma de \$537.350.- por concepto de daño emergente, con costas.

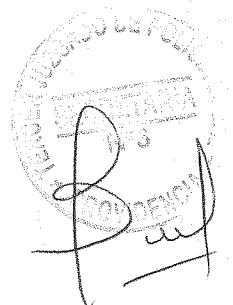
C. Que la suma anterior deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de mayo de 2014 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°62.647-5-2014**

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**





PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE

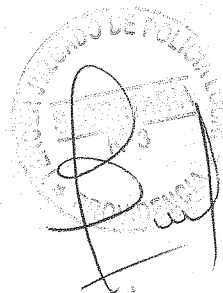
Foja: 113  
Ciento Trece

C.A. de Santiago

Santiago, siete de octubre de dos mil quince.

**\*VISTO Y TENIENDO, ADEMÁS PRESENTE:**

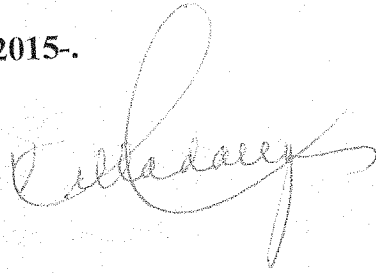
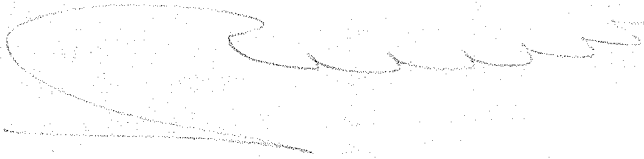
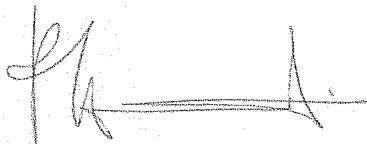
Que debiendo atenderse en la aplicación de una sanción infraccional al principio de proporcionalidad que con el fin de impedir que la ley autorice y que la autoridad adopte medidas innecesarias y excesivas, impone a las potestades llamadas, primero, a establecerla y en su oportunidad a asignarla, un cierto nivel de correspondencia entre la magnitud de la misma y la envergadura de la infracción por la cual se atribuye, a través de la observancia de criterios de graduación basados en diversas razones, incluso derivadas de otros principios, como son entre otras, la intencionalidad, la reiteración, los perjuicios causados, la cuantía de los mismos y la reincidencia en la misma sanción en períodos de tiempo acotados, ha de considerarse, entonces, que apareciendo del mérito de los antecedentes que obran en el expediente que no se encuentra justificado de modo alguno que la conducta que se reprocha a la denunciada se haya replicado con anterioridad en perjuicio de otros consumidores y que la cuantía del menoscabo que se provocó a la denunciante será resarcido a través de la indemnización civil que se ordena pagar precisamente en el fallo que se revisa, se la sancionará en esta oportunidad mediante la imposición de la multa que prevé el artículo 24 de la Ley 19.496, en su rango mínimo.



Por estas consideraciones, normas legales citadas y atendido, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de fecha dos de junio de dos mil quince, escrita de fojas 94 a 98, **con declaración** que la multa que se condena pagar a Banco Falabella, asciende a un monto de 5 Unidades Tributarias Mensuales.

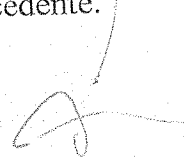
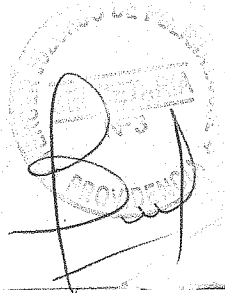
**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-1144-2015-.**

Pronunciada por la Duodécima Sala de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich e integrada por el Ministro (S) señor Jorge Norambuena Carrillo y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones. En Santiago, a siete de octubre de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Providencia, a dos de noviembre de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol N°62.647-05-2014.-

