

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a diez de septiembre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas once y la presentación de fojas veintiuno, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director (s) Regional Metropolitano, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, en contra del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE, representado legalmente por Ignacio Lacasta Casado, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Avenida Pedro de Valdivia N°100, piso 17, comuna de Providencia, fundada en el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que le impone, entre otras cosas, la obligación de velar por el cumplimiento de sus disposiciones, toda vez que, en dicha virtud, detectó que la empresa denunciada había infringido las disposiciones sobre cobros improcedentes. Que tomó conocimiento a partir del reclamo efectuado por Nataly Arriagada Lobos, quien, el día 1° de agosto de 2012, no pudo pagar con su tarjeta Visa en una estación de servicio de consumo de bencina, por encontrarse ésta sin cupo, pues habría excedido el máximo disponible, situación que resulta a lo menos extraña, ya que la consumidora había pagado el total de la deuda tres días atrás; que cuando solicitó el detalle de los movimientos de su tarjeta, se le informó que tenía dos avances, por un monto total de \$398.000 y que cuando revisó el estado de cuenta, se percató que efectivamente se habían solicitado en cajeros automáticos, con fecha 31 de julio de 2012, el primero y 1° de agosto del mismo año, el segundo, por un monto de \$200.000 y \$198.000, respectivamente; que Nataly Arriagada Lobos desconoce absolutamente haber efectuado estos giros y declara que la tarjeta no ha sido extraviada; que en virtud de aquello, concurrió el 7 de agosto a estampar un reclamo ante el Sernac, del cual se dio traslado a la denunciada; que ésta



contestó que "...Las transacciones imputadas fueron realizadas exitosamente, esto es, efectuadas satisfactoria y correctamente, por cuanto intervenido la presencia física de la tarjeta débito y con ello el ingreso de la clave secreta, cuyo uso, custodia y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente"; que dicha respuesta es, a juicio del denunciante, insuficiente, puesto que la empresa no se hace responsable de su negligencia, al momento de haber otorgado créditos a una persona distinta de la "tarjetahabiente", ni ofrece medidas de reparación adecuadas y oportuna; que de acuerdo al artículo 3, inciso 1º, letra e) de la Ley 19.496, las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas necesarias para que sus clientes no sean víctimas de fraude, atendido el deber de profesionalidad que se les impone, respondiendo cuando los servicios que ofrecen son inseguros; que así, la empresa denunciada procedió a descontar de la cuenta de Nataly Arriagada Lobos, los avances que ella nunca solicitó, realizó, ni autorizó, lo que infringe uno de los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, cual es, la libre elección del bien o servicio contratado; que la Ley 19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, esto es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores; que por lo tanto, la denunciada, con su actuar, infringió los artículos 3 inciso 1º, letra a) y d), 12 y 23; que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, de manera que son los Tribunales de Justicia los encargados de sancionar conductas como la de autos, reestableciendo el equilibrio jurídico dañado; que en definitiva, solicita se condene al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.



La demanda civil de indemnización de daños y perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas cuarenta y cuatro y las presentaciones de fojas cuarenta y ocho, sesenta y sesenta y dos, por NATALY VIOLETA ARRIAGADA LOBOS, supervisora de ventas, domiciliada en Constantinopla 16.886, ciudad de Santiago, contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, BBVA, representado para estos efectos por Manuel Olivares Rosetti, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Avenida Providencia N°100, piso 17, comuna de Providencia, en la que solicita se condene al demandado a pagarle la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos), por concepto de daño emergente y moral, representado por los "intereses generados por los atrasos en el pago de la tarjeta Visa y otros compromisos bancarios "(cred. consumo y cred. hipotecario)", por no poder utilizar su automóvil "por no tener para bencina" y por los numerosos llamados y mails de cobranza, todo lo cual le ha ocasionado problemas de salud, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la parte del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA contestó a fojas cincuenta y cuatro y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por no haber incurrido en ninguna infracción a la Ley 19.496, expresando que, por el contrario, se ha ceñido estrictamente a ella; que en efecto, conforme con lo que establece la Ley N°20.009, se limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas o hurtadas, siempre y cuando se dé el aviso pertinente al emisor, puesto que de esta forma, no se tiene responsabilidad alguna respecto de las operaciones efectuadas con posterioridad; que en el caso de la Sra. Arriagada, se realizaron giros de avance utilizando físicamente una tarjeta y la clave de su uso personal; que ella es la única y exclusiva responsable de guardar esta clave y que el avance cumplió con todos los requisitos legales: uso de una tarjeta y la clave



personal; que según lo indicado por el Sernac, la consumidora se habría dado cuenta de este hecho el 1º de agosto de 2012, pero en ningún momento señala si ésta informó de manera inmediata al banco para bloquear su tarjeta, sino sólo, que recién el día 7 de dicho mes, concurrió a aquél para enterarse de los movimientos de su tarjeta y que luego se dirigió al Sernac; que la parte denunciante no ha acreditado cuáles son las obligaciones que habría contraído el banco con la Sra. Arriagada, así como tampoco, las medidas de resguardo que no habrían sido tomadas por el banco, limitándose a imputarle, en forma genérica, la responsabilidad por un hecho en el que no le ha cabido ninguna responsabilidad; que por otra parte, tampoco se encuentra acreditado que la tarjeta de la consumidora haya sido efectivamente objeto de un fraude, ya que recién el 7 de agosto formuló la denuncia en Carabineros, sin dar cuenta al banco; que la simple declaración jurada efectuada ante Notario carece de valor probatorio alguno, ya que nadie puede preconstituirse pruebas como ésta; que por lo tanto, legalmente, los avances se hicieron conforme a las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto, por lo que al BBVA no le cabe responsabilidad alguna, al haberse efectuado el giro utilizando la clave personal de la Sra. Arriagada, toda vez que era su responsabilidad resguardarla como debiera; finalmente, que no existe ningún antecedente o prueba que permita acreditar que los avances no se hicieron con la tarjeta otorgada a la consumidora, ni con su clave.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de todas las partes involucradas.

3.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas tres a diez y de fojas sesenta y cinco a ochenta y uno y la parte de Nataly Arriagada Lobos, los agregados de fojas veintiséis a cuarenta y tres.



4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que los días 31 de julio y 1º de agosto, ambos del año 2012, se efectuaron avances en efectivo con la tarjeta de crédito Visa del banco BBVA, perteneciente a Nataly Arriagada Lobos, por \$200.000 y \$198.000, respectivamente.

b) Que la consumidora desconoce haber efectuado los giros de dinero señalados y declara no haber extraviado la tarjeta utilizada para hacerlos.

c) Que el Servicio Nacional del Consumidor denunció al banco BBVA por la falta del deber de profesionalidad, al no respetar el derecho a la libre elección del bien o servicio de Nataly Arriagada, toda vez que en virtud de dicha obligación, debía tomar las medidas necesarias para que sus clientes no sean víctimas de fraude.

d) Que la empresa denunciada se defiende aludiendo, principalmente, a que el avance cumplió con todos los requisitos legales, esto es, el uso de una tarjeta y la clave personal de ella, agregando, que era responsabilidad de la consumidora resguardarla como debiera, a fin de que terceros no hicieran mal uso de ella.

e) Que el BBVA señala asimismo, que la Sra. Arriagada no le informó del supuesto fraude, debiendo hacerlo, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas o hurtadas, siempre y cuando den el aviso pertinente.

f) Que aún cuando la ley antes citada condiciona la exención de responsabilidad del usuario de una tarjeta de crédito, al aviso que éste debe dar, dicha norma legal se refiere a los casos de hurto, robo o extravío de aquélla, más no hace alusión a los eventos en que la tarjeta haya sido objeto de un uso fraudulento, como lo sería en caso de clonación.



g) Que es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras la que se encarga de dar algunos lineamientos que podrían servir a este respecto, al dictar normas que regulan la Transferencia Electrónica de Información y Fondos, que señala en el punto 4.2., del Capítulo 1-7, denominado "Prevención de fraudes", 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 asociados al cliente, agregando a continuación, que 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, hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, entre otros.

h) Que si bien las normas antes transcritas hacen responsables, en gran medida, a los bancos, de la detección a tiempo de las transacciones fraudulentas, el Tribunal estima, que de acuerdo a la sana crítica, resulta lógico y esperable, que la persona supuestamente afectada, presente, ante este tipo de situaciones, una conducta mínima, cual es, poner al banco en cuestión en conocimiento de la situación que acontece, de manera tal, que éste pueda tomar las medidas necesarias tendientes a impedir la mayor cantidad posible de consecuencias negativas derivadas de este hecho, de modo que el patrimonio del tarjetahabiente disminuya lo menos posible.

i) Que no obstante, es un hecho de la causa y reconocido por la propia consumidora, que aún cuando ésta se percató de los avances el día 1º de agosto de 2012, recién interpuso una denuncia ante Carabineros el 7 del mismo mes, como consta a fojas diez, lo que se ve corroborado con lo señalado a fojas doce, donde se manifiesta, que fue el mismo día 7 de agosto, cuando la consumidora



concurrió a estampar, además, un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, más no consta en parte alguna del proceso, que ésta, con antelación, haya dado aviso al banco de dicha situación.

j) Que así, resulta evidente, que para evaluar la situación particular de Nataly Arriagada Lobos, era indispensable que ésta se acercara a la sucursal del banco más cercana, con el objeto de presentar ciertos documentos, a saber, su cédula de identidad y la tarjeta con la que se realizaron los giros, además de bloquear esta última y explicar con detalle lo ocurrido, lo que no consta en autos.

k) Que en definitiva, siendo de público conocimiento, que el uso, custodia y confidencialidad de la clave que se requería para que se efectuaran las transacciones, era de exclusiva responsabilidad de la tarjetahabiente y no habiéndose acreditado en autos, que la tarjeta fue objeto de un uso fraudulento, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

l) Que tampoco fue acreditada la responsabilidad que le pudo haber cabido al banco BBVA en los hechos que se investigan, toda vez que la prueba rendida por el Servicio Nacional del Consumidor y por Nataly Arriagada Lobos, resulta insuficiente para efectos de determinar que la denunciada no haya respetado el derecho a la libre elección de un servicio, ni los términos conforme a los cuales convino con aquélla la prestación de éste, así como tampoco, que su actuar haya sido negligente y causante de un menoscabo a la consumidora, debido a deficiencias en las medidas de seguridad adoptadas.

EN LO CIVIL:

5.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Nataly Arriagada Lobos contra el banco BBVA, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos; 3 letras a) y d), 12, 23 y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas legales citadas,



SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile.

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Nataly Arriagada Lobos en el primer otrosí de la presentación de fojas cuarenta y cuatro, sin costas, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 22.707-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

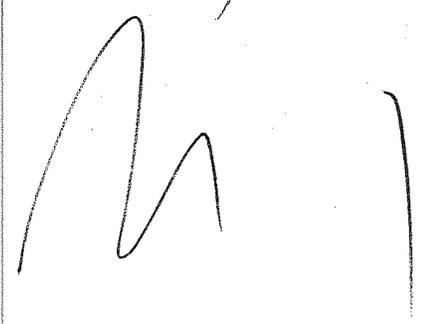
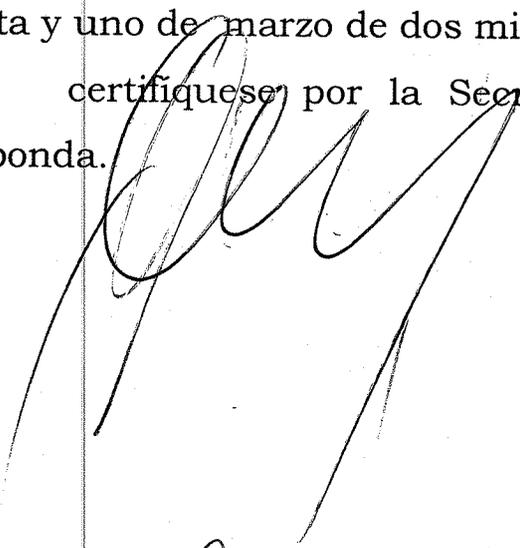
SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



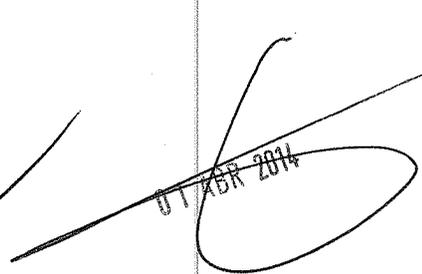
PROVIDENCIA, a treinta y uno de marzo de dos mil catorce.

Como se pide, certifíquese por la Secretaria del Tribunal lo que corresponda.

ROL N° 22.707 -F



a Prudo ✓
Paredes ✓
Arenegado ✓



01 ABR 2014

Artículo:

que han transcurrido los plazos que le doy compare para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes
Providencia, 1 abril de 2014

