

Arica, a dieciocho de Julio de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 1 y siguientes rola la denuncia por Infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Franklin Jorge Flores Flores, R.U.T. N° 15.812.637-0, abogado, domiciliado en Arturo Prat N° 324, of. 05, de Arica, en contra del Banco del Estado de Chile, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Rogelio Peralta Jara, ingeniero civil, RUT N° 10.311.968-5, ambos domiciliados en 21 de Mayo N° 228. Fundamenta su acción en los fundamentos de hecho y de derecho que expone: I) Relación contractual proveedor – consumidor. Sostiene que, con fecha 10 de Agosto de 2016, contrató una cuenta corriente con el Banco del estado de Chile o Bando Estado, en adelante "el Banco", lo que se formalizó mediante la suscripción del "contrato de plan de productos y servicios en cuenta corriente persona natural". Refiere que la cuenta corriente, viene asociada a un contrato de línea de crédito, por la suma de \$1.000.000.-, la que en caso de ser utilizada, devengaría los intereses e impuestos indicados en el contrato; que el cobro mensual que se hace por la mantención y administración de la cuenta asciende a la suma de UF 0,32, más IVA y considera en su capítulo III, la contratación y afiliación al "Sistema y Uso d Tarjeta de Debito", por medio del cual, el Banco proporciona al cliente en forma indefinida y mientras se encuentre vigente la cuenta, los servicios de cajero automático, nacional e internacional y sistema de débito, y demás servicios de auto-atención, mediante una tarjeta con banda magnética y una clave secreta o medio de autenticación, de acuerdo a la forma, modo, y procedimientos establecidos por el Banco. Agrega que, en el referido contrato, la privacidad y seguridad de acceso al sistema y la ejecución de las transacciones se resguardarán a través de una "clave secreta" o medio de autenticación, que permite la identificación del cliente al tiempo de efectuar la operación, estipulándose que es responsabilidad del cliente mantenerla en reserva. Sostiene, asimismo, se regula en el contrato que en caso de extravío, hurto, robo, falsificación, uso por terceros o cualquier otro hecho, acto o circunstancia que afecte a la tarjeta, el cliente deberá dar inmediato aviso telefónico al Banco, sin perjuicio de dar aviso a las instancias policiales o judiciales, si correspondiere. Finalmente, señala que el contrato considera una serie de medidas de seguridad que son recomendables por el Banco a los usuarios de las tarjetas, para uso responsable y seguro de las mismas, y que se detallan bajo el N° 12 del Capítulo III, citando por ejemplo, la de respetar y cumplir los procedimientos en caso de extravío, hurto, robo, falsificación o adulteración de la tarjeta; la de no perder de vista la tarjeta al momento de pagar con ella ni permitir que pase por más de un lector; la de cuidar especialmente la privacidad de la clave secreta o medio de autenticación entre otras recomendaciones. II) Hechos que motivan la denuncia:

Refiere que en el mes de Noviembre del año 2016 decidió junto a su pareja, tomar vacaciones fuera del país, eligiendo como destino la ciudad de Río de Janeiro-Brasil, viaje que fue programado para llevarse a cabo entre los días 20 y 30 de Noviembre de 2016 y que antes de viajar, contactó a su ejecutiva de cuenta, Sra. Elena Cestero, para solicitarle que gestionara la habilitación internacional de la tarjeta de debito ATM N° 621996158126370050, por el lapso de 10 días, para en caso de necesitarlo, poder ejecutar transacciones en Brasil, país donde permanecería sólo por dicha cantidad de días. La solicitud fue cursada con fecha 17 de Noviembre de 2016, día en que su ejecutiva le reenvía por correo electrónico la respuesta del Sr. Cristian Fernández Díaz, analista de seguridad del Banco, informando que la tarjeta se encontraba ingresada en "lista blanca", por periodo de tiempo requerido, lo que significaba, que no se efectuarían bloqueos a la tarjeta para el país en cuestión. Señala que encontrándose en la ciudad de Río de Janeiro, hizo uso de su tarjeta de debito en distintas oportunidades, tomando todas las precauciones y recomendaciones que el Banco hace para el correcto uso de la tarjeta, tales como, no perder de vista la tarjeta, ocultar la clave al momento de ingresarla, no efectuar operaciones en el cajero automático con personas desconocidas muy cerca, etc., ello teniendo presente que se encontraba en un país extranjero, por lo que debía tener un mayor resguardo al momento de operar la tarjeta. Señala que al momento de viajar, mantenía en su cuenta no más de \$ 195.000.-, el resto de los fondos disponibles correspondían a línea de crédito asociada a la cuenta corriente, por un total de \$1.000.000.- Señala que regresó al país el día 30 de Noviembre de 2016 y la mañana del día 02 de Diciembre de 2016, intentó realizar una transacción por internet, y se le informó que no contaba con saldo suficiente, por lo que decidió revisar su cuenta corriente y advirtió que su línea de crédito se encontraba completamente gastada, pudiendo detectar en la cartola virtual una serie de transacciones que él no efectuó en Brasil, lo que lógicamente le hizo presumir que su tarjeta había sido clonada en dicho país. Ante lo ocurrido llamó de inmediato a su ejecutiva para informar lo sucedido, sin embargo, no contestó sus llamados y decidió enviarle un mensaje por correo electrónico contando su situación, obteniendo respuesta automática que indicaba que se encontraba de vacaciones, por lo que debía contactar a la ejecutiva que la subrogaba, Sra. Amalia Olivares, a quien decidió reenviar el mensaje, obteniendo rápidamente su respuesta, informándole que ante cualquier clonación hay que hacer un reclamo en "Servicio al Cliente", para que a través de una investigación formal le entregaran una respuesta. Señala que siguió la instrucción de la Sra. Amalia Olivares e hizo el reclamo esa misma mañana, que quedó registrado con el N° 198050-1249486, y se le informó luego a través de correo electrónico, que para

poder dar inicio al proceso de gestión de su reclamo, era necesario entregar al Banco una documentación adicional, que debía ser presentadas dentro de los siguientes 5 días hábiles a contar de la fecha del reclamo, consistentes en: 1) copia de cédula de identidad, 2) formulario de reclamos para transacciones no reconocidas, y 3) certificado de policía internacional (opcional). Señala que presentó los dos primeros documentos solicitados dentro de plazo, dándose inicio al proceso de su reclamo, lo cual le fue confirmado mediante correo electrónico de fecha 12-12-2016. Para conocimiento, las transacciones impugnadas y no reconocidas por el suscrito fueron las siguientes: 1.- fecha de movimiento Lunes 28 de Noviembre de 2016, a las 08:47 horas, por un monto de \$214.571, comisión \$4.077.- fecha contable Lunes 28 de Noviembre de 2016, canal TecBanc LC King Kong Niteroi- Brasil; 2.- fecha de movimiento Lunes 28 de Noviembre de 2016, a las 08:49 horas, por un monto de \$109.799.-, comisión \$2.086.- fecha contable Lunes 28 de Noviembre de 2016, canal Tec Banc LC King Kong Niteroi- Brasil; 3.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:25 horas, por un monto de \$47.223.-, comisión \$897.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Tecbanc LC Fagundaor Niteroi- Brasil; 4.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:38 horas, por un monto de \$85.129, comisión \$ 1.617.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Niteroi-Brasil; 5.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:41 horas, por un monto de \$44.593.-, comisión \$847.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Niteroi-Brasil; 6.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:42 horas, por un monto de \$215.118, comisión \$4.087.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal TecBban Term JGoula Niteroi- Brasil; 7.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:43 horas, por un monto de \$14.186.-, comisión \$683.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Niteroi-Brasil; 8.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:43 horas, por un monto de \$ 110.079.-, comisión \$ 2.092.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal TecBan Term J Goula. Niteroi – Brasil. Refiere que, con fecha 22 de Diciembre de 2016, el denunciante expone que fue contactado vía mail por la Sr. Catalina Valdés Vera, funcionaria del Banco, quien le informó que, de acuerdo a los antecedentes entregados, BancoEstado realizará las investigaciones pertinentes para poder dar respuesta objetivo a las transacciones no reconocidas efectuadas durante su viaje al extranjero y que por ese motivo, le solicitó un correo electrónico para enviando el "certificado de policía internacional" o en su defecto la "copia de pasajes" para así respaldar el periodo en el cual se encontró fuera del país. Para tales efectos, el denunciante expone que envió a la brevedad copia de los pasajes e incluyó los vouchers del hotel para acreditar su estadía fuera del país. Señala que, con fecha 26 de Diciembre

de 2016, el banco concluyó su investigación y emitió su pronunciamiento desestimando la reclamación realizada, informándole "...que de acuerdo a los antecedentes recopilados para tal efecto, se pudo constatar que para las Compras (R) practicadas a su cuenta y que usted impugna, no presentan condición de error, como también que para concretarlas se utilizó Tarjeta, y su respectiva clave secreta (elementos de su exclusiva responsabilidad), debiendo, por consiguiente, desestimar su solicitud de reintegro, ya que en dichas transacciones no le cupo injerencia a nuestra empresa." Frente a la sucinta respuesta del Banco, resultado de dos semanas de investigación, el querellante expone que decidió consultar vía mail a la Sra. Catalina Valdés Vera para que le indicara con precisión cuales habían sido las diligencias realizadas por el Banco para descartar la clonación de su tarjeta, y desestimar su reclamo, y por otro lado, le consultó si tenía la opción de apelar a esa decisión y ante quien, sin embargo, mi mensaje jamás tuvo respuesta. Expone que inició reclamo ante el Servicio Nacional del Consumir, ingresado el día 13 de Enero de 2017 bajo el N° R2017O1267606 y que diez días después, se evacuó la respuesta del banco, del siguiente tenor: "Sobre el particular, debemos informar que en la cuenta antes singularizada, se verifican ocho transacciones exitosas, movimientos que no registran error en su ejecución y fueron realizados en tarjeta presente, elemento que es personal e intransferible, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del titular, dispositivo se encontraba actico al momento de realizar las transacciones ..." y agrega "...Nos permitimos manifestar que el Banco realiza su mejor esfuerzo para que los clientes hagan buen uso de su tarjeta y clave, pudiendo en su calidad de mandatario, sólo impedir aquellas operaciones en que exista un motivo para ello, y no las que aparecen en el sistema correctamente efectuadas. Señala que estos antecedentes ratifican las conclusiones obtenidas en la primera investigación, y al no existir elementos que cambien la resolución adoptada con anterioridad, debemos mantener respuesta enviada a su domicilio particular de fecha 26 de diciembre del 2016". Así, el banco denunciado mantuvo su posición, indicando que las transacciones se habían realizado de manera exitosa, que no registran error en su ejecución y fueron realizados con tarjeta presente, por lo que no les cabía responsabilidad en los hechos, sin embargo, nuevamente nada dicen de cómo arribaron a dicha conclusión. En razón de lo anterior, es que Sernac concluyó sus gestiones de mediación administrativa en el caso, y lo derivó a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), siendo esta autoridad pública la encargada de gestionar su reclamo según la normativa especial que regula la materia. Indica que su reclamo ingresó a la SBIF con fecha 14 de Febrero de 2017 y, luego de un mes, dicho organismo emitió su pronunciamiento respecto de la reclamación,

haciendo llegar copia de la respuesta realizada por Banco Estado, respuesta que una vez desestima su reclamo y que resulta casi idéntica a la formulada ante el Sernac, salvo por un nuevo antecedente agregado por el propio Banco, que indica: "...Es preciso indicar, que las transacciones se hicieron fuera de Chile, por lo tanto, no contamos con las huinchas de auditoría de los cinco giros en Tecban" Señala que las huinchas de auditoría son un servicio de rescate (remoto) de información, que permite a los bancos beneficiar sus procesos de control y disponer en forma inmediata de las evidencias sobre las transacciones erróneas en cajeros automáticos, servicio que resulta indispensable para obtener una investigación acabada sobre los hechos reclamados, y esclarecer situaciones como esta. Ante el proceso de reclamación ante la SBIF, que también finalizó sin un resultado favorable para resarcir su daño causado, pese a su rigurosidad en el uso de la tarjeta, ha decidido iniciar las acciones judiciales de rigor, para que el Tribunal al amparo de la Ley del Consumidor proteja sus derechos como tal. III) Forma como el actuar de la denunciada constituye una infracción a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. El denunciante sostiene que el núcleo del mercado financiero es la confianza, pues los consumidores acuden a un banco porque confían en que su dinero estará seguro. En ese sentido, indica que las entidades financieras deben responder a esa confianza con profesionalismo y tomando las medidas necesarias para evitar la ocurrencia de fraudes, como ha sucedido en este caso. Al respecto, señala que la ley es clara y, como consumidor tiene derecho a la seguridad en el consumo de los bienes o servicios ofrecidos por el Proveedor, en este caso el banco, siendo obligación de éste el adoptar las medidas tendientes a evitar que las transacciones efectuadas por sus clientes sean vulnerables y que en éste caso la tarjeta de debito ATM N° 621996158126370050, que le fue proporcionada por el banco para realizar transacciones, tanto nacionales como internacionales, fue clonada mientras se encontraba de vacaciones, dando paso a 08 transacciones no reconocidas por el suscrito, que suman la cantidad de \$840.698.-. Al efecto, señala que el banco sostuvo en todo momento que las transacciones fueron exitosas, dado que fueron ejecutadas utilizándose la clave secreta, la que es su exclusiva responsabilidad, sin embargo, nada dijo sobre la vulnerabilidad de la tarjeta y de cómo se capturó la información de la banda magnética al momento de realizar las transacciones. Ante esa vulnerabilidad, señala que es evidente que el banco – en cuanto proveedor del servicio- debe otorgar a sus clientes las seguridades necesarias, en términos de que pueda operar con la tarjeta en forma regular, más aún, si es la misma institución bancaria la que permite y autoriza efectuar transacciones internacionales, lo que hace presumir fundadamente que sí cuentan con mecanismos de seguridad al igual que en Chile. A mayor

abundamiento, refiere que el Banco en ningún momento hizo distinciones respecto de los mecanismos de seguridad que hay en Chile versus los existentes del extranjero y que la investigación desarrollada por el Banco es vaga e incompleta, llegando a aseverar que "las transacciones no presentan condición de error", recociendo por otra parte que no cuentan con las huinchas de auditoría necesarias para evidenciar anomalías en las transacciones realizadas. Sostiene que la línea de crédito de la cuenta fue vaciada entre los días 28 y 29 de Noviembre, con transacciones continuas e inusuales, que tenían minutos de diferencia entre una y otra, sin embargo, ante los ojos del banco, simplemente fueron transacciones exitosas. De lo antes relatado, indica que existen antecedentes suficientes para cuestionar el sistema de seguridad de la institución denunciada, ya que ésta nada aportó durante procesos de reclamo para demostrar la eficiencia y la efectividad de las medidas de seguridad implementadas para otorgar una prestación de servicios en cajeros automáticos, limitándose a afirmar que "las transacciones no presentaron condición de error". Por lo antes señalado, el denunciante considera que es responsabilidad del Banco el tener en su servicio mecanismos de prevención anti-fraudes, pues como cliente confía en que su dinero se encuentra seguro y ajeno a situaciones de vulnerabilidad. Asimismo, afirma que es deber del Banco contar con los instrumentos que permitan individualizar a quien realmente realiza una transacción, como una cámara, por ejemplo; o algún elemento que pueda distinguir si se utilizó una tarjeta original o una falsificada, nada de los cual hubo en este caso. En cuanto al Derecho, refiere que al tenor de los hechos descritos, la parte denunciada ha cometido infracción a los artículos 3, letra d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Consumidores. Pide, en definitiva, condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo a la vez, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco del Estado de Chile, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada legalmente por Rogelio Peralta Jara, empresario, con domicilio en 21 de Mayo N° 228, de Arica. Fundamenta su accionar en los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuestos en la denuncia, los que por economía procesal da por reproducidos y refiere que tales hechos le han causado perjuicios y que el Banco demandado deberá pagarle la suma de \$3.389.302.- por los cuales demanda y por los siguientes conceptos: 1.- Daño Emergente, por la suma de \$889.302.- por la inexistencia de mecanismos de seguridad en el servicio, que afectaron directamente su patrimonio, destinando gran parte de su sueldo de Diciembre de 2016 para cubrir la línea de crédito, intereses y comisiones, que desglosa en a) \$840.698.- por transacciones fraudulentas, b) \$ 16.386.- por uso internacional de la tarjeta, y c) \$32.218.- por intereses por uso de la línea de crédito; y 2.- Daño Moral

por la suma de \$2.500.000.- representado por las molestias y sufrimientos psíquicos que le han ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, como consecuencia de su atención indiferente en resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten o, en subsidio, la cifra y monto que se estime pertinente por cada uno de los conceptos establecidos, de conformidad al mérito del proceso, la equidad y derecho, con costas.

A fs. 12 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal y/o jefe de local, de conformidad al artículo 50 D de la Ley N° 19.496, de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 13 rola la notificación personal al BancoEstado de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 a 12 y su proveído de fs.12 vta., por intermedio de su representante legal Rogelio Peralta Jara, por Receptor del Tribunal.

A fs. 14 rola la certificación del Secretario Abogado del Tribunal de la no comparecencia del Representante Legal de Banco Estado de Chile, Rogelio Peralta Jara y/o su jefe de local, a prestar declaración.

A fs. 20 rola declaración indagatoria del representante legal del BancoEstado de Chile.

A fs. 64 a 67 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 69 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 20 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada, Rogelio Hernán Peralta Jara, quien expone que el denunciante presentó una denuncia la que se tramitó y que se resolvió no dar lugar a ella por cuanto en las transacciones objetadas por el cliente no le cupo injerencia al Banco y que lo mismo ocurrió con dicha denuncia en Sernac y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras porque las transacciones objetadas fueron realizadas fuera de Chile, más precisamente, en Niteroi-Brasil y que para activar o utilizar la tarjeta de débito se requiere que ella sea utilizada por su titular en conjunto con su clave secreta, la que es de su exclusiva responsabilidad y ratificó las respuestas dadas por la Superioridad del BancoEstado al denunciante, así como las entregadas al Sernac y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Segundo: Que, a fs. 64 a 67 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Franklin Jorge Olivares Flores por sí y asumiendo su propio patrocinio como

letrado, y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil del BancoEstado, representado por el abogado Raúl Castro Letelier.

La parte denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda civil en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas.

La parte denunciada y demandada civil solicitó el rechazo de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios, ratificando en todas sus partes los descargos efectuados por don Rogelio Peralta, en su calidad de Subgerente Regional del BancoEstado y que funda en las investigaciones internas efectuadas por el Banco que en su estado procesal acompañará, y que la denuncia fue rechazada tanto por el BancoEstado y por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, además de que el delito que se denuncia fue cometido en el extranjero, más precisamente, en Brasil, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados, 2.- Recomendaciones que el BancoEstado entrega a sus usuarios de tarjeta para su uso responsable y segura de la tarjeta, 3.- Efectividad de haberse adoptado por el denunciante las medidas de seguridad y resguardo que el banco entrega a los titulares de tarjeta de crédito y 4.- Efectividad de haber sufrido el actor civil perjuicios a consecuencia de transacciones realizadas con su tarjeta de crédito fuera de Chile, fechas y sus circunstancias y monto de los perjuicios"

Cuarto: Que, como apoyo a sus pretensiones, la parte denunciante y demandante civil de Franklin Jorge Flores Flores rindió la prueba testimonial de Melissa del Carmen Montenegro Iribarren, quien a fs. 64 vta. a 66 expone que conoce de la denuncia y que son efectivos los hechos denunciados porque es la pareja del denunciante, que viajaron a Brasil entre el 20 al 30 de noviembre del 2016 y que Franklin habilitó su tarjeta en BancoEstado por tener cuenta corriente, por desconocer si el procedimiento era posible, Franklin realizó la habilitación de la tarjeta por diez días y la ejecutiva por correo electrónico le informó que podía ocupar la tarjeta por ese período, aunque no recuerda nombre de la ejecutiva, no contenía ninguna indicación adicional relativa al uso de la tarjeta o a los mecanismos de seguridad del banco y que si hubieran tenido conocimiento que el BancoEstado no contaba con los medios de seguridad idóneos en el extranjero esa habilitación nunca se hubiese solicitado, que tomaron conocimiento de ello una vez finalizado el proceso de reclamo, que durante el viaje y en Brasil él tomó todas las medidas de seguridad y resguardo para el uso de la tarjeta y que extremaron las medidas de seguridad como que no hubiere gente alrededor, clave cubierta y que hubo transacciones y en algunas oportunidades se realizaron giros en bancos en que contaban con guardias de seguridad y se

hallaban vacíos al momento de hacer esos giro. Refiere que al llegar a Santiago, se quedaron unos días y que Franklin advirtió que tenía problemas para hacer transacciones porque era imposible que hubieren ocupado toda la línea de crédito que era de \$ 1.000.000 porque tenían dinero en efectivo, él revisó la cuenta corriente y le dijo que se había usado toda la línea de crédito e imprimió la cartola y que analizaron todos los datos, días y montos y lugar, que se percataron que hubo varios giros en el mismo día por cantidades grandes de dinero, de \$ 50.000 y fracción, con minutos de diferencias e incluso cuando ya habían regresado a Chile y que se contactó con una ejecutiva del banco, doña Amalia, quien le contestó escuetamente, también llamó al call center y bloqueó la tarjeta, fueron a un cajero y el cajero retuvo la tarjeta, esto aún hallándose en Santiago. Refiere que el proceso de reclamo fue largo, las respuestas recibidas por el BancoEstado fueron siempre culpando a Franklin del mal uso de la tarjeta en circunstancias que el mismo BancoEstado indicó que no contaba con cámaras u otros medios de seguridad en el extranjero y que el banco entregó información incompleta. Refiere que al haberse ocupado toda la línea de crédito, Franklin recibió el depósito de su sueldo en esa cuenta en diciembre del 2016 y la pagó la cuenta corriente automáticamente y la tarjeta, aún en diciembre que es una fecha que mayor compromiso, debió pagar el crédito universitario y la condición económica de Franklin se vio muy perjudicada porque también tiene otros compromisos económicos con su familia en Antofagasta. Refiere que Franklin compró el viaje en cuotas, el vuelo y el hotel y eso afectó su patrimonio no sólo en diciembre sino que estos meses fueron sucesivamente perjudicados, además porque la línea de crédito tiene reajustes e intereses y que deben ser considerados dentro del perjuicio y que Franklin realizó el reclamo al banco y después fue a la Superintendencia de Bancos y luego se contacto con el Servicio Nacional del Consumidor, pero, en definitiva todas las respuestas, en general del banco, siempre fueron tendientes a culpar del mal uso de la tarjeta y no entregaron mayor antecedentes de la investigación a pesar de haberse solicitado por Franklin a través de correos, lo que nunca contestó la ejecutiva y que las medidas que se entregan son las mismas que Franklin utiliza en Chile, sólo él conoce su clave secreta y, durante el viaje no se le solicitó a él nuevamente la tarjeta por una transacción mal efectuada y la tarjeta en ningún momento se extravió durante el viaje, la tarjeta siempre la manejo él, nunca la entrego a un tercero, él utilizó la tarjeta siempre en las maquinas, siempre estuvo a su vista la tarjeta, que Franklin no fue a Niteroi y hay muchas transacciones realizadas allí inconsistentes e incoherentes, en tiempo de operación y los montos. Refiere que habían presupuestado tres o cuatro días en Santiago y Franklin no tenía dinero porque se utilizó por un tercero por un monto de \$920.000.-, aproximadamente,

más los intereses por usar la línea de crédito, que fue un periodo de mucha angustia porque no pudo continuar con las vacaciones como lo habían planificado, la línea de crédito se pagó automáticamente con el sueldo que el recibido la semana del 22/12/2016, otros compromisos económicos fueron postergados por obligación debido a la clonación y sabe que el daño moral es por \$ 2.500.000 por no contar el banco con las medidas de seguridad fundado por la información incompleta entregada por el periodo de vacaciones que Franklin tuvo que destinar para iniciar el procedimiento ante el banco, todo el periodo angustiante que ello generó compromisos económicos postergados por la necesidad de requerir ayuda económica de Rubén Calderón. La testimonial de Rubén Andrés Calderón Cerda, quien a fs. 66 a 66 vta., expone que conoce de la denuncia y que son efectivos los hechos denunciados, que en el mes de diciembre del 2016 y por ser compañeros de oficina Franklin le mostró los mails que le envió el Banco del Estado sobre unos cobros por una clonación de tarjeta que se habían realizado en el extranjero por una suma cercana al \$ 1.000.000.-, que Franklin realizó las denuncias respectivas por el cobro indebido de estas sumas a lo cual el BancoEstado no dio solución a su problema, cobrándole la línea de crédito, comisiones e intereses lo que afectó su patrimonio y psicológicamente porque en el mes de diciembre del 2016 tuvo que pagar muchas deudas, la línea de crédito comisiones e intereses cobradas por el banco con su sueldo de diciembre del 2016 y que le consta que Franklin Flores sufrió perjuicios patrimoniales como psicológicos porque disminuyó su patrimonio en una suma cercana a \$1.000.000 que debió pagar con su sueldo de diciembre del 2016, además, tiene que pagar un crédito hipotecario, el crédito aval del estado, gastos propiamente tales de una oficina, su manutención en una fecha cercana a navidad y año nuevo, preocupado, estresado y afectado psicológicamente para poder pagar la deuda que le estaba cobrando el banco y que él le prestó \$200.000.- para poder cumplir con sus obligaciones ya que Franklin es responsable, no mantiene deudas y siempre está al día con sus cuentas.

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Franklin Jorge Flores Flores acompañó copia del contrato plan de productos y servicios de cuenta corriente persona natural suscrito por las partes con fecha 10/08/2016 que rola a fs. 21 a 33, copia de correo electrónico de fecha 17/11/2016 dirigido al demandante por parte de la ejecutiva del BancoEstado doña Elena Cestero Bravo que rola a fs. 34 a 36, documento emitido desde la página Despegar.com sobre detalla los vuelos de ida y regreso Santiago Rio de Janeiro entre los días 20 y 30 de Noviembre del 2016 que rola a fs. 37, copia de correos electrónicos de fecha 02/12/2016 dirigidos a las ejecutivas del BancoEstado Sra. Elena Cestero y Sra. Amalia Olivares que rola a fs. 38 a 40, copia de cartola en línea de la cuenta

corriente N° 01000230711 del BancoEstado a nombre del demandante por el periodo comprendido entre el 21 de noviembre y 01 de diciembre del 2016 que rola a fs. 41 a 44, copia de correo electrónico de fecha 05 de diciembre de 2016 dirigido al demandante por el BancoEstado con el comprobante de la presentación del reclamo N° 198050-1249486 que rola a fs. 45 a 47, copia de correo electrónico de fecha 09 de diciembre de 2016 dirigido al banco estado por el demandante en el cual se adjunta antecedentes solicitados para cursar la investigación que rola a fs. 48, copia de correo electrónico de fecha 22 de diciembre de 2016 dirigido al demandante por el BancoEstado de la subgerencia canales no presenciales solicitando mas antecedentes para la investigación que rola a fs. 49 a 50, carta de fecha 26 de diciembre de 2016 emitida por Banco Estado que desestima reclamo efectuado por el demandante que rola a fs. 51 a 52, carta de fecha 24 de Enero de 2017 emitida por BancoEstado que desestima reclamo efectuado por el demandante ante el Servicio Nacional de Consumidor que rola a fs. 53 a 55, copia de carta de fecha 16 de Febrero de 2017 suscrita por Yasna Zepeda Lay Directora Subrogante del Sernac que informa el cierre del caso con derivación a la Superintendencia de bancos e instituciones financieras que rola a fs. 56, copia de carta de fecha 13 de Marzo de 2017 suscrita por Alex Villalobos Rival jefe de atención de público de la Superintendencia de Bancos e Instituciones financiera que hace llegar la demandante los antecedentes aportados por BancoEstado que desestimó el reclamo que rola a fs. 57 a 59,

Quinto: Que, a su turno la parte denunciada y demandada civil del BancoEstado acompañó caso de atención de clientes N° 87806 de fecha 22/02/2017 del mismo banco y que rola a fs. 60 a 63.

Sexto: Que, en autos son hechos no controvertidos:

1.- Que, Franklin Jorge Flores Flores es cuentacorrentista del BancoEstado aperturada por contrato celebrado entre aquel y el BancoEstado de Chile con fecha 10 de agosto de 2016 y que los productos del plan contratado fueron la cuenta corriente N° 010-0-023071-1, una línea de de crédito N° 010-0-023072-0 por un monto autorizado de \$1.000.000.- y una tarjeta de crédito Platinum N° 47-68-3261-1011-9651 por un cupo autorizado de \$1.500.000.-

2.- Que, Franklin Flores Flores y Melissa Montenegro Iribarren viajaron de vacaciones vía aérea Santiago de Chile hacia Río de Janeiro, Brasil, el 20 de noviembre y regresaron a Chile desde Río de Janeiro el 30 de noviembre de 2017.

3.- Que, el denunciante solicitó al Banco Estado, vía ejecutiva de negocios Elena Cestero B. la autorización de la Tarjeta ATM crédito N° 47-68-3261-1011-9651 para su uso en el extranjero, y que con la misma fecha recibió correo electrónico del Analista de Seguridad Subgerencia de Canales no presenciales que le informó

que la tarjeta consultada ya había sido ingresada en lista blanca en el período de tiempo indicado.

4.- Que, con fecha 5 de diciembre de 2017, el denunciante presentó reclamo por transacciones por sospecha de clonación de tarjeta, montos y operaciones que no reconoce por un monto total de \$920.000.- y son las siguientes: 1.- fecha de movimiento Lunes 28 de Noviembre de 2016, a las 08:47 horas, por un monto de \$214.571, comisión \$4.077.- fecha contable Lunes 28 de Noviembre de 2016, canal TecBanc LC King Kong Niteroi-Brasil; 2.- fecha de movimiento Lunes 28 de Noviembre de 2016, a las 08:49 horas, por un monto de \$109.799.-, comisión \$2.086.- fecha contable Lunes 28 de Noviembre de 2016, canal TecBanc LC King Kong Niteroi- Brasil; 3.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:25 horas, por un monto de \$47.223.-, comisión \$897.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Tecbanc LC Fagundaor- Brasil; 4.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:38 horas, por un monto de \$85.129, comisión \$ 1.617.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Niteroi-Brasil; 5.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:41 horas, por un monto de \$44.593.-, comisión \$847.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Niteroi- Brasil; 6.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:42 horas, por un monto de \$215.118, comisión \$4.087.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal TecBan Term J Goula Niteroi- Brasil; 7.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:43 horas, por un monto de \$14.186.-, comisión \$683.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal Niteroi- Brasil; 8.- fecha de movimiento Martes 29 de Noviembre de 2016, a las 13:43 horas, por un monto de \$ 110.079.-, comisión \$ 2.092.- fecha contable Martes 29 de Noviembre de 2016, canal TecBan Term J Goula, Niteroi-Brasil.

Séptimo: Que, del mérito de la prueba rendida por las partes, especialmente, la solicitud de uso de tarjeta de crédito en el extranjero emitida por el BancoEstado de fs. 34 a 36, las declaraciones de Melissa del Carmen Montenegro Iribarren de fs. 64 a 66 y cartola histórica de cuenta corriente N° 010-0-023071-1 del denunciante de fs. 41 y 42 y cartola de línea de crédito, reclamo N° 198050-1249488 presentado por el denunciante en BancoEstado con fecha 5 de diciembre de 2016 por compras no reconocidas que rola a fs. 45 a 47, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta juez ha adquirido la plena convicción que el BancoEstado, proveedor del servicio de cuenta corriente bancaria y otros productos, entre ellos, línea de crédito y tarjeta de crédito Platinum, no respetó los términos, condiciones y modalidades que ofreció al cuenta correntista cliente Franklin Jorge Flores Flores al aperturar una cuenta corriente con dicho banco y la prestación de todos los servicios ofrecidos en el

contrato celebrado con aquel con fecha 10 de agosto de 2016 al no adoptar ni otorgar al cliente las medidas de seguridad para evitar la clonación o uso de la tarjeta de crédito Platinum en el extranjero por terceros que realizaron compras en Niteroi-Brasil por un monto total de \$920.000.-, transacciones que no fueron reconocidas por el denunciante e informadas al banco y reclamadas por éste con fecha 5 de diciembre de 2016, apenas tuvo conocimiento de aquellas al constatar que los fondos de su línea de crédito habían sido utilizadas con las transacciones efectuadas con la tarjeta de crédito, pese haber adoptado éste todas las medidas de resguardo recomendadas por el banco en el contrato de apertura de la cuenta corriente y otros productos que rola a fs. 21 a 33, lo que se desprende de las declaraciones de la testigo Melissa del Carmen Montenegro Iribarren de fs. 64 a 66, cuyos dichos resultan a juicio de esta magistratura veraces y concordantes al haber viajado junto al denunciante a Río de Janeiro-Brasil y haber presenciado las medidas que éste adoptó para el uso de la tarjeta en el extranjero durante sus estadías en dicha ciudad entre los días 20 al 30 de noviembre de 2016, infringiendo con ello lo dispuesto por el artículo 12 en relación con el artículo 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección al consumidor y por este motivo, se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 1 y siguientes deducida por Franklin Jorge Flores Flores en contra del BancoEstado y se sancionará a la denunciada.

Octavo: Que, a mayor abundamiento, es un hecho público y notorio que en Brasil se producen clonaciones de tarjetas bancarias y, por esa misma circunstancia, aún cuando las tarjetas y su sistema informático resulten ser vulnerables, como es se conoce a diario en los medios periodísticos, el banco denunciado debió reforzar las medidas de seguridad que otorga en sus tarjetas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas con el cliente consumidor, en este caso, el denunciante, como el empleo de dispositivos adicionales de seguridad que resguarden su uso y, al menos debió detectar un uso anormal de ella que se hacía en una localidad distinta de aquella a la que el denunciante le había anunciado viajaría, lo que se desprende de las cartolas de fs. 41 a 44, con dos transacciones seguidas, con menos de dos minutos de diferencia, el día 28/11/2016, con cargos de comisiones y seis de ellas realizadas el día 29/11/2016 entre las 13:25 y 13:43 horas, cargando comisiones por su uso en el extranjero, todas en Niterio-Brasil.

Noveno: Que, la situación infraccional cometida por el BancoEstado, de acuerdo con la decisión anterior, causó perjuicios al consumidor, por ello, esta sentenciadora acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 1 y siguientes por Franklin Jorge Flores Flores en contra del BancoEstado, sólo en cuanto se condena al BancoEstado a pagar al actor civil la

suma única y total de \$1.039.302.-, los que se desglosan en los pagos de las transacciones efectuadas por terceros en Niteroi-Brasil y no reconocidas por éste y que ascendieron a \$889.302, las comisiones por uso por \$16.386.- e intereses por el uso de la línea de crédito por \$32.218.-, según cartolas históricas de la cuenta corriente y de línea de crédito de Franklin Jorge Flores Flores y que rolan a fs. 41 a 44, lo que el Tribunal fija a título de daño emergente y, la suma de \$150.000.- a título de daño moral sufrido por el actor civil y cuyo quantum se ha fijado por esta juez tomando en consideración las molestias e incertidumbres que éste experimentó al enterarse sólo en Chile que terceros habían empleado su tarjeta en compras no reconocidas por éste, acreditado con la testimonial de Melissa del Carmen Montenegro Iribarren y Rubén Andrés Calderón Cerda de fs. 64 a 67 y por no haberle otorgado el BancoEstado la debida seguridad, protección y amparo de su tarjeta para su uso tranquilo en un país extranjero durante sus vacaciones en Brasil, que es el período que toda persona destina a su descanso laboral y, pese haberse adoptado éste y por su cuenta todas las medidas que el banco aconsejó en su contrato de apertura de cuenta corriente bancaria que rolan a fs. 21 a 33 y, comunicado en forma oportuna y previo a su viaje al banco que utilizaría su instrumento de pago en el extranjero y comunicado a éste por el banco demandado que su uso estaba autorizado e incluido en una "lista blanca" para tal efecto, como consta en el correo electrónico de fs. 34 a 36; lo que justifica acceder a esta pretensión.

Décimo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto.

Decimoprimer: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, inciso sexto del artículo 12 en relación con el artículo 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

- 1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 1 a 12 por Franklin Jorge Flores Flores en contra del BancoEstado.
- 2.- Se condena al BancoEstado, del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representada por Rogelio Peralta Jara, cédula de identidad N° 10.311.968-5, Subgerente Zonal, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 228, de Arica, a multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por no respetar los términos condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o

convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, infringiendo con ello el inciso sexto del artículo 12 en relación con el artículo 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra del representante legal por TREINTA DIAS de reclusión nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes por Franklin Jorge Flores Flores en contra de BancoEstado, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$1.039.302.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Secretario Titular del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 493/LQ/2017

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

Es Copia Fiel de su Original

Arica, 18 JUL 2017

SECRETARIO



Faint, illegible text covering the upper and middle portions of the page.

Faint, illegible text covering the lower middle portion of the page.

Faint, illegible text covering the bottom portion of the page.

to Copy File de su Original

Abas 100 000

SECRETARIO