

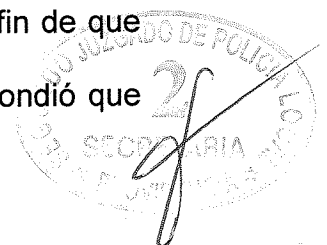
Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a veintidós de diciembre de dos mil quince.

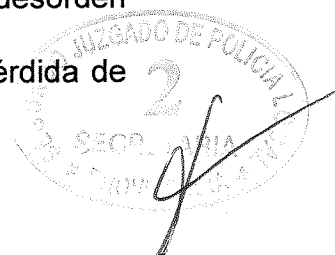
VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 45 y las presentaciones de fojas 55 y 64, por MARIO CARLOS ADOLFO IBACETA ROJAS, técnico en construcción, domiciliado en Av. Francisco Bilbao N°150, casa 18, comuna de Peñaflor, en contra del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE, en adelante, BBVA, representado legalmente por Manuel Olivares Rossetti, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en Avenida Costanera Sur 2710, torre A, piso 14, comuna de Las Condes, por haber infringido el artículo 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de los siguientes antecedentes: Que el 6 de diciembre de 2012 firmó un contrato por un plan de cuenta corriente con el banco denunciado, la que ha utilizado normalmente, sin mayores problemas; que sin embargo el 26 de julio del año 2014, se dirigió a un cajero automático ubicado en el Hospital Clínico de la Universidad Católica, para realizar un giro y se dio cuenta que el saldo de su cuenta era \$0 y que tenía un sobregiro de \$1.500.000, aproximadamente; que procedió a bloquear, tanto la tarjeta de débito, como las de crédito, pues dichos montos jamás habían sido utilizados ni girados por él; que al revisar el estado de cuenta por internet, se percató de la existencia de cinco compras por \$200.000 y una, por \$86.950, más dos giros de \$200.000, operaciones realizadas entre el 24 y 26 de julio de 2014. Manifiesta también, que como el monto máximo diario para compras es de \$200.000, no es posible realizar de manera regular, alguna transacción comercial que exceda de dicha suma; que jamás ha extraviado su tarjeta ni ha efectuado dichas transacciones; que presentó un reclamo al banco, ante el Servicio Nacional del Consumidor y en la Defensoría del Cliente, por el desconocimiento de las transacciones efectuadas, a fin de que los montos le fuesen restituidos; que no obstante, el banco BBVA respondió que



todas las transacciones realizadas entre los días 24 y 26 de julio del año 2014 habían sido procesadas de manera regular, sin que se hubiese bloqueado la tarjeta, de manera que no se podían restituir los montos imputados al cliente, toda vez que las transacciones fueron efectuadas exitosamente, interviniendo en ellas tanto la tarjeta, como la clave secreta, de su exclusivo conocimiento; que la misma respuesta se dio al reclamo presentado ante el Sernac; que así, el banco afirmó que realizó todos los análisis pertinentes y que no se encontraron irregularidades en las transacciones mencionadas, además de indicar, que todos los cobros fueron bien efectuados, por lo que no le cabía responsabilidad alguna en los daños provocados al cliente; que la defensoría del cliente señaló por su parte, que los antecedentes presentados, tanto por el cliente, como por el banco, no eran suficientes para determinar si hubo clonación de tarjeta, aún cuando constaba que se realizaron transacciones que exceden el monto máximo diario. Manifiesta en último término, que la institución financiera actuó con negligencia en la prestación del servicio, al no proveerlo de la seguridad esperada en la administración de su patrimonio, lo que le ha causado varios perjuicios. En definitiva, solicita se condene al Banco BBVA al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de daños y perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 45 y las presentaciones de fojas 55 y 64, por MARIO CARLOS ADOLFO IBACETA ROJAS contra el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CHILE, en adelante, BBVA, en la que solicita se condene al demandado a pagarle la suma de \$1.800.000 (un millón ochocientos mil pesos), por concepto de daño emergente, representado por la comisión de sobregiro de la cuenta corriente, desde el mes de julio a la fecha de presentación de dicha demanda, esto es, mayo de 2015, más los cobros por los seguros asociados a la línea de crédito y el monto que fue sustraído desde su cuenta y \$500.000 (quinientos mil pesos), por concepto de daño moral, representado por el desorden bancario que le ha generado un desbalanceo de las cuentas y por la pérdida de



horas laborales, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

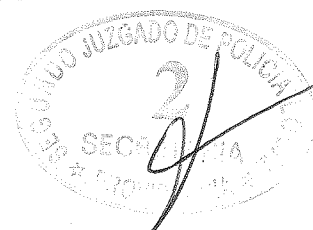
EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que el Banco BBVA contestó a fojas 76 y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por las razones que a continuación se exponen: Que el banco efectuó un estudio a fin de verificar la existencia de algún fraude, pero no pudo constatar nada, porque las transacciones fueron efectuadas con la tarjeta del denunciante y con su clave secreta y el bloqueo fue efectuado con posterioridad a los hechos denunciados; que es responsabilidad del denunciante cuidar su tarjeta y mantener su clave en secreto; que por lo tanto, se cumplieron todos los presupuestos para que las operaciones se cursaran, sin que se constatará alguna situación irregular; que la Corte de Apelaciones señaló al respecto en un fallo reciente, que el simple hecho que no se haya extraviado la tarjeta y que no se hayan realizado los giros, no es suficiente para justificar la existencia de un ilícito o falta de cuidado por parte del denunciado. Finalmente, agrega en relación con que se habrían efectuado giros por sobre los autorizados, que para el pago con tarjeta de débito no hay límite diario, siempre que existan fondos en la cuenta corriente o en la línea de crédito, pero que donde sí hay límites es en los giros por cajeros automáticos, de \$200.000 diarios y por último, que en el caso de autos los giros se efectuaron en días distintos.

3.- Que la parte del Banco BBVA acompañó en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 80 a 133 y Mario Ibaceta Rojas, los agregados de fojas 1 a 44, a fojas 53 y de fojas 135 a 139.

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 entre los días 24 y 26 de julio de 2014, se efectuaron 6 compras y 2 giros con la tarjeta de débito asociada a la cuenta corriente de Mario Ibaceta Rojas, cliente del Banco BBVA.

b) Que el denunciante alega, que si bien tenía la tarjeta de débito en su poder, no efectuó las transacciones señaladas y que la institución financiera actuó con negligencia en la prestación del servicio, al no proveerlo de la seguridad esperada en la administración de su patrimonio.

c) Que el Banco BBVA se defiende, aludiendo principalmente, a que el estudio efectuado no arrojó la existencia de algún tipo de fraude, toda vez que las transacciones fueron efectuadas con la tarjeta del denunciante y con su clave secreta y que el bloqueo fue efectuado con posterioridad.

d) Que el banco señaló asimismo, que es responsabilidad del denunciante cuidar su tarjeta y mantener su clave en secreto, agregando, por otra parte, que los giros fueron efectuados en días distintos y que el único límite para los pagos realizados con tarjeta de débito es la existencia de fondos en la cuenta corriente o en la línea de crédito.

e) Que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras regula la Transferencia Electrónica de Información y Fondos, al señalar 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.

f) Que aún cuando la norma anterior hace responsable, en gran medida, a los bancos, de la detección a tiempo de las transacciones fraudulentas, el Tribunal estima, que la prueba rendida en autos resulta insuficiente para efectos de determinar la presencia de un uso fraudulento o clonación y en definitiva, el hecho de haberse vulnerado las medidas de seguridad utilizadas por el banco para resguardar el dinero de sus clientes.



g) Que a mayor abundamiento, teniendo en cuenta que el uso, custodia y confidencialidad de la clave que se requería para que se efectuara la transacción, era de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente y que al momento de efectuarse las transacciones no existía una orden de bloqueo, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

h) Que en consecuencia, no es posible concluir que el actuar del banco BBVA haya sido negligente y causante de un menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en las medidas de seguridad adoptadas.

EN LO CIVIL:

5.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento, en los hechos, a la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí del escrito de fojas 45.

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 y demás normas legales citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la denuncia de fojas 45.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Mario Ibaceta Rojas contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile.

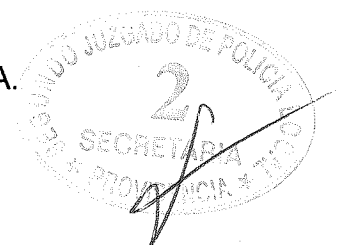
C.- Que en ambos casos el rechazo es, sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 2445-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.



PROVIDENCIA, a trece de abril de dos mil dieciséis.

Vistos,

Certifíquese por la Secretaría del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL N° 2.445 -F

cc Ibañeta
Abza.

14 ABR 2016

certifico.

que han transcurrido los plazos que la ley confiere para la interposición de recursos contra el sentencio definitivo, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes por 14/4/16 del

