

Proceso Rol N° 4078-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes.

Las Condes, treinta de junio de dos mil quince.

VISTOS:

A **fs.16** don **Sebastián Andrés Paredes Hormann**, kinesiólogo, domiciliado en Santa María N° 215, Playa Ancha, Valparaíso, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco Estado de Chile, representada por don Rodrigo Valdés Pulido, ambos domiciliados en Alameda N° 1111, comuna de Santiago, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundado en que con fecha 6 de noviembre de 2014 a las 18:53 horas, se giraron \$ 200.000.- desde el cajero N° 9243 ubicado en Avda. Recoleta N° 3105; y el día 7 de noviembre de 2014 a las 00:34 horas, se efectuó otro giro por \$ 60.000.- desde el cajero N° 8736 ubicado en Manuel Rodríguez N° 63, Puente Alto, ambos desde su cuenta rut 16096582, transacciones que no ha reconocido, sino que impugnado y reclamado ante el Banco denunciado; que sin embargo, la denunciada ha argumentado que en ambos casos se habría utilizado la tarjeta N° 621996192817119013 y clave secreta de manera correcta, rechazando los reclamos; que, estima que la negativa de devolver el dinero girado desde su cuenta, sería un actuar fraudulento del Banco, ya que no habría efectuado estos giros y además, mantuvo en su poder la tarjeta respectiva; motivos por los cuales solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley por ser autor de infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 260.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$260.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas de la causa; rectificándose el monto demandado a fs. 23 en orden a que el daño moral ascendería a \$ 520.000.-; **acciones que fueron notificadas a fs.29.**

A **fs.47** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante, y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la tacha :

PRIMERO: Que, la parte denunciada formula tacha respecto del testigo don Ignacio Pablo Salas Molina presentado por la parte contraria, por mantener relación de íntima amistad con la parte que lo presenta; que, el denunciante solicita el rechazo de la tacha porque el testigo conoció los hechos al ser compañeros de trabajo.

SEGUNDO: Que, el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en lo pertinente señala: *"Son también inhábiles: N° 7 Los que tenga íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren."*

La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias". Que, a este respecto cabe señalar que de los dichos de la testigo es posible establecer que ésta mantiene con el actor un vínculo social que puede ser calificado de amistad, pero que no configura el grado de intimidad a que se refiere al legislador de manera de inhabilitar al testigo por su falta de imparcialidad al mantener un grado de cercanía con la parte que lo presenta, que se califique de íntimo, lo que no ha sido acreditado en la especie, razones por las cuales se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, la parte denunciante de don Sebastián Paredes Hormann sostiene que Banco Estado habría infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, toda vez que habría incurrido en negligencia en la prestación de servicios al dar curso y permitir dos giros desde su cuenta rut de manera fraudulenta, ya que no fueron realizados por él, y que no obstante no haber sido reconocidos, igualmente fueron descontados de su cuenta.

CUARTO: Que, Banco del Estado de Chile, al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, toda vez que las

transacciones impugnadas se habrían efectuado con anterioridad al bloqueo de la tarjeta y utilizando la clave de acceso que es de conocimiento exclusivo del titular de la tarjeta, sin que se registrará ningún error en la tarjeta o clave, o bien alertas de fraude, estimando que no se configurarían en consecuencias las infracciones que se le imputan, ya que la custodia de la clave es del titular de la misma, quien debe soportar el riesgo de que esta sea mal utilizada, señalando que la tarjeta fue bloqueada sólo después de efectuados los giros reclamados.

QUINTO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley Nº 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la Ley Nº 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en declaración de testigo a fs.47 y documentos acompañados por la parte denunciante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

SEXTO: Que, en relación a los hechos denunciados, deberá considerarse que las operaciones comerciales impugnadas por la actora comprenderían las transacciones efectuadas con su tarjeta de cuenta rut los días 6 y 7 de noviembre de 2014 correspondientes a giros por las sumas de \$ 200.000.- y \$ 60.000.- respectivamente, con anterioridad al bloqueo de la tarjeta y utilizando en cada una de ellas la clave de la tarjeta, sin que se haya rendido prueba tendiente a desvirtuar tales hechos, teniendo en consideración que la custodia de la clave es de orden personalísimo del titular, debiendo asumir su cuidado y confidencialidad.

SÉPTIMO: Que, la declaración del testigo don Ignacio Pablo Salas Molina presentado por la denunciante, resulta insuficiente para dar por acreditada la acción fraudulenta que se le imputa al Banco denunciado, puesto que se trata sólo de un testigo de oídas, quien se refiere a lo relatado por el propio actor, sin que su testimonio permita desvirtuar el hecho de haberse efectuado los giros reclamados utilizando la tarjeta y clave correctas, como consta de los demás antecedentes del proceso.

OCTAVO: Que, atendido lo señalado, se estima que el Tribunal carece de los elementos que permitan dar por establecido el actuar fraudulento que alega el actor en su denuncia, atendiendo especialmente al hecho de las transacciones fueron realizadas utilizando la clave respectiva, cuya custodia como se ha dicho, corresponde a su titular, sin que se haya

configurado las infracciones imputadas al Banco del Estado de Chile, debiendo por estos motivos rechazarse la denuncia y demanda civil de fs.16 interpuesta por don Sebastián Paredes Hormann.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley Nº 15.231 Orgánica sobre Policía Local, Ley Nº 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores y la Ley Nº 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de Tarjetas de Crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, se declara:

- a) Que, se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.
- b) Que, se rechaza la denuncia y demanda civil de fs.16 interpuestas por don Sebastián Paredes Hormann en contra de Banco del Estado de Chile por estimarse que no ha incurrido en las infracciones denunciadas.
- c) Que, cada parte pagará sus costas.
- d) Que, se decreta el archivo de los antecedentes.

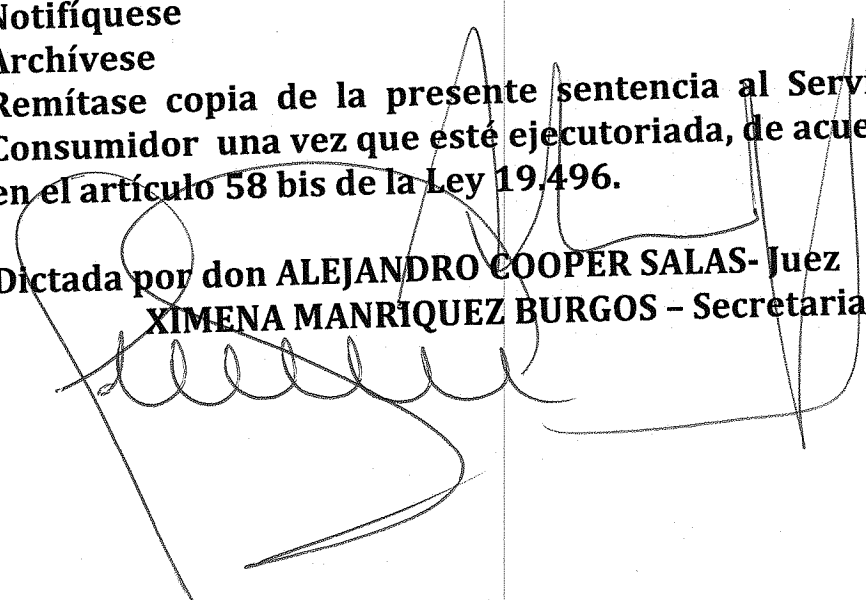
Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria



C.A. de Santiago

Santiago, dos de septiembre de dos mil quince.

Al escrito de fojas 103: A lo principal, atendido lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 34 de la Ley N° 18.287 y no habiéndose acreditado los presupuestos allí señalados para admitir prueba en esta instancia, no ha lugar. Al primer otrosí: Estese a lo resuelto precedentemente. Al segundo otrosí: A sus antecedentes.

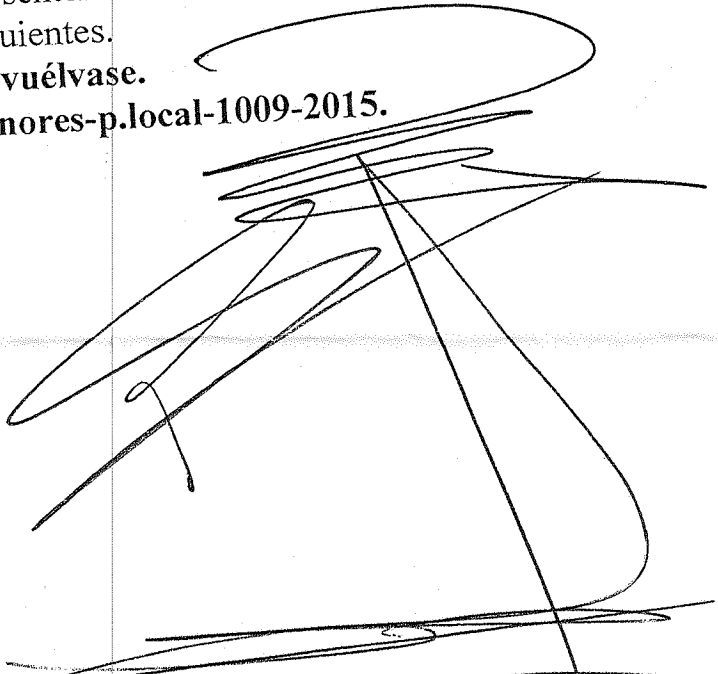
A los escritos de fojas 106, 107 y 108: Téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia de treinta de junio de dos mil quince, escrita a fojas 52 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1009-2015.



Pronunciada por la **Quinta Sala**, integrada por los Ministros señor Juan Manuel Muñoz Pardo, señora M.Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado Integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.
Autoriza el (la) ministro de fe.de.esta ltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, dos de septiembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

