

La Florida a veinticinco de Febrero de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que por presentación de fojas 10 y siguientes, doña ANA CORINA OLIVIA JARA, contador, cedula nacional de identidad N° 11.168.859-1, domiciliada en Av. Lo Ovalle N° 164, La Granja, interpuso denuncia por infracción a la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de BANCO ESTADO S.A, representada legalmente por don PABLO PIÑERA, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Las Condes, por los siguientes hechos:

Expone que el día 19 de Agosto concurre a un supermercado a efectuar una compra que no pudo realizar. Al día siguiente va nuevamente y ocurre lo mismo, por lo que se dirige al Banco Estado y la persona que la atendió en el mesón le indica que bloqueara mejor la tarjeta por seguridad, y además le solicito copia de sus cartolas desde Enero del 2014, percatándose que aparecían giros que no había efectuado.

Por la misma presentación, doña ANA CORINA OLIVIA JARA, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de empresa BANCO ESTADO S.A, representada legalmente por don PABLO PIÑERA, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago y por los mismo hechos señalados. Mediante dicha acción solicito que el demandado fuera condenado a pagarle la suma total de \$6.200.000 (seis millones doscientos mil pesos), correspondientes a: 1)\$1.200.000 por concepto de daño emergente por clonación de su tarjeta y 2)\$5.000.000 por concepto de daño moral, suma que deberá ser solucionada más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 25 comparece doña ANA CORINA OLIVIA JARA, administrador, cedula nacional de identidad N° 11.168.859-1, domiciliada en Av. Lo Ovalle N° 164, La Granja, quien expone que hace más de dos años abrió una cuenta corriente en Banco Estado y además tenía una cuenta Rut en el mismo banco. El día 19 de Agosto al no poder realizar compras con su tarjeta, intento retirar dinero del cajero automático y no pudo. Al día siguiente concurrió a la sucursal y le indicaron que su tarjeta había sido bloqueada. Indica que anteriormente había tenido problemas con su cuenta ya que habían sustraído plata y también había sido bloqueada, por lo que solicito copias de sus cartolas entre Enero y Agosto de 2014 percatándose que si ella giraba \$200.000 ese mismo día aparecían girados otros \$200.000.

Agrega que su tarjeta nunca se extravió y que después de efectuar la denuncia al banco ellos no respondieron.

3.- Que a fojas 33 contesta por escrito la denuncia don JOSE ANDRES FOSTER CALDERON, abogado, en representación de BANCO ESTADO DE CHILE, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, indicando que la Sra. OLIVA JARA funda su denuncia y demanda civil en una serie de giros efectuados desde su cuenta corriente que aparecen registradas en sus cartolas entre los meses de Enero y Agosto del año 2014, sin embargo no existe indicio alguno que haga suponer que la denunciante fue víctima de robo de su tarjeta o que esta hubiera sido clonada o que estuviera imposibilitada de realizar los giros, en ningún caso se ha logrado acreditar que fuera víctima de algún fraude o que exista negligencia por parte del Banco Estado.

4.- Que a fojas 68 se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la demandada y denunciada BANCO ESTADO DE CHILE y del denunciante y demandante ANA CORINA OLIVA JARA.

La parte OLIVA JARA rindió prueba testimonial consistente en la declaración de doña Ana Zamora Sandoval, domiciliada en calle Walker Martinez N° 3611, Dpto. B-301, La Florida y documental consistente en copia de cedula de identidad, copia denuncia, copia reclamo al banco, siete cartolas de movimientos bancarios, denuncia efectuada a SERNAC, respuesta efectuada, copias de estados de cuenta, copia de denuncia efectuada a la fiscalía.

La parte BANCO ESTADO rindió prueba documental consistente en copia de carta dirigida a SERNAC en respuesta a su reclamo.

5.- Que a fojas 70 ingresaron los autos para fallo.

6.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, teniendo presente lo declarado por las partes y los antecedentes acompañados al proceso, el Tribunal estima que las compras se efectuaron usando una tarjeta y la clave única proporcionadas al usuario por la empresa BANCO ESTADO DE CHILE, ya que no consta en autos antecedente alguno que acredite el bloqueo de la tarjeta y no se acompañaron antecedentes suficientes por la denunciante y demandante para acreditar los hechos expuestos, por lo que este Sentenciador no ha podido establecer responsabilidad de la demandante relativa a normas contenidas en la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores"

Por otra parte y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 20.009 sobre limitación de la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas hurtadas, extraviadas o robadas,

se desprende que solo nace la responsabilidad para el ente emisor una vez dado el aviso exigido por la ley, siendo por tanto el tiempo previo de responsabilidad del usuario y de lo contrario se estaría ampliando la responsabilidad mas allá de lo que establece la ley.

7.- Que la demanda de autos deberá ser desestimada en merito de lo resuelto en el numerando anterior, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en el artículo 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, artículo 4 de la Ley 20.009; 14 y 17 de la ley 18.287 y 2317 y siguientes del Código Civil

RESUELVO:

Desestimase la denuncia y demanda civil interpuesta a fojas 17 y siguientes, interpuesta por doña ANA CORINA OLIVIA JARA en contra de BANCO ESTADO DE CHILE, ambos ya individualizados, en mérito de lo señalado en el considerando sexto de este fallo

Cada parte deberá pagar sus costas en la causa

Notifiquese personalmente o por cedula

Remítase copia de esta sentencia al servicio nacional del consumidor y archivase en su oportunidad.

Rol N° 119.356-10

DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR