

7+

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ**

PROCESO ROL N° 9309-2014

MAIPÚ, veintisiete de mayo de dos mil quince.

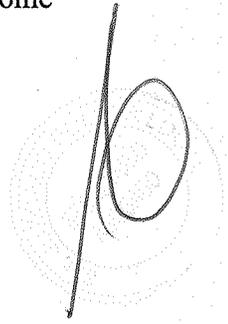
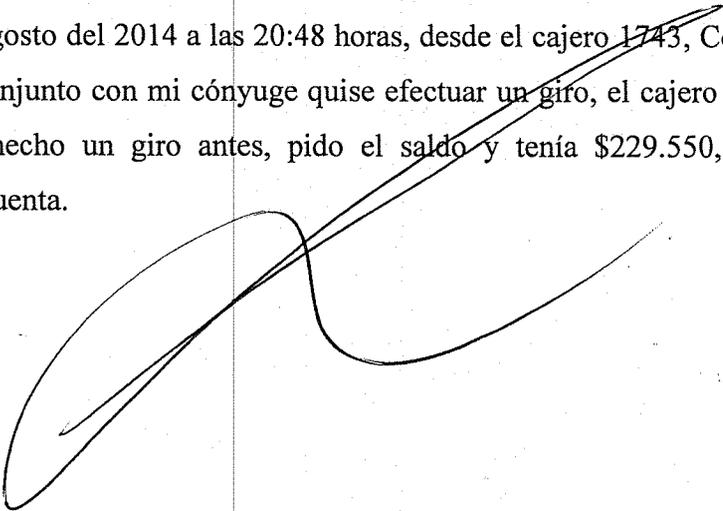
VISTOS: Que la denuncia particular de fojas 12 a 16 da cuenta de infracción a la Ley 19496, sobre protección a los derechos de los consumidores, hecho ocurrido el día 30 de agosto de 2014, e ingresado al Tribunal con fecha 26 de septiembre de 2014, en que participaron:

BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR, cédula de identidad N° 16.624.446-3, 27 años, soltera, profesora, con domicilio en Los Cardenales 936, villa Somela, comuna de Maipú.

BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago. Representado judicialmente por el Abogado **EUGENIO ANDRÉS LABARCA BIRKE**, la Abogada Mónica Cáceres Silva, y por el habilitado de derecho Ignacio Beltrán Irureta, domiciliados en Calle Bandera N° 140, piso 13, comuna de Santiago, a fojas 37.

1.- Que a fojas 12 a 16, consta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, en contra de la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, por una cuantía de \$1.200.000.-, por concepto de daño directo y daño moral, más costas. Libelo que señala, según versión de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3: "El día 29 de Agosto del 2014 a las 21:43 horas, mi cónyuge Jonathan Andrés Murúa Sáez, Cédula de identidad N° 15.347.106-1, realizó un giro de \$200.000 desde el cajero N° 5174, BCI Maipú, quedando en la cuenta un monto de \$463.320.

Luego, el día 30 de Agosto del 2014 a las 20:48 horas, desde el cajero 1743, Copec Maipú, personalmente y en conjunto con mi cónyuge quise efectuar un giro, el cajero no me dejó, porque ya se había hecho un giro antes, pido el saldo y tenía \$229.550, faltándome \$200.000.- desde mi cuenta.



Al llegar a mi casa, llamé al Centro de Atención Clientes, número 600 600 1000, bloqueando la tarjeta a las 21:17 horas, código de bloqueo 1614398.

El día 31 de Agosto del 2014, vuelvo a llamar al Centro de Atención de Clientes para que me den detalles de si el dinero que falta en la cuenta fue por giro o por error de cajero. Fui atendida por Romina Martínez de Banco Santander Banefe, quien me confirma que el dinero que falta corresponde a dos giros de \$100.000.- efectuados el día 30 de Agosto del 2014 a las 20:09 y 20:10 horas respectivamente, giros que inmediatamente desconocí y coloqué un reclamo N° 13804618, por desconocer los giros realizados ese día. La respuesta del Banco al reclamo hecho, fue que los giros estaban correctamente efectuados, ya que se realizaron con plástico y clave conocida por la tarjeta habiente, es por ello que no acogen a mi favor mi reclamo.

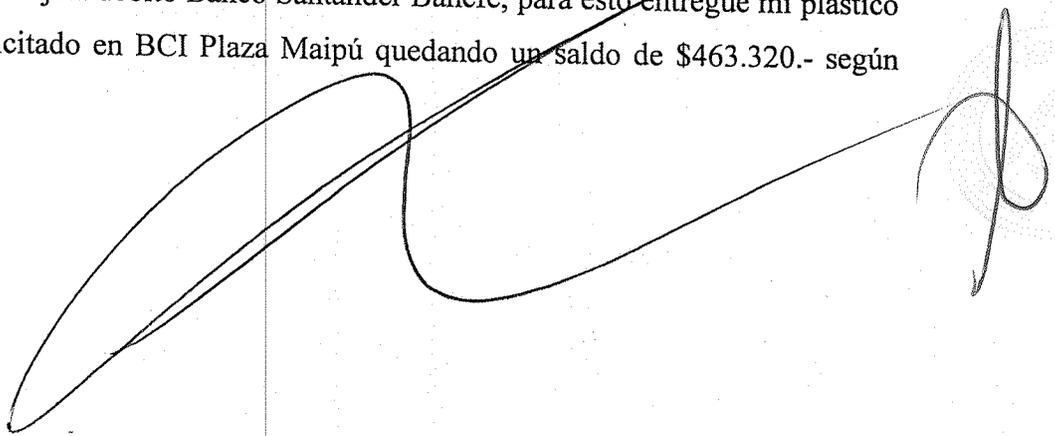
El día 03 de Septiembre del 2014 se dejó una denuncia en la Policía de Investigaciones, Bicrim Maipú, adjuntando voucher del primer giro efectuado el día 29 de Agosto del 2014 y del voucher en que sale estipulado el saldo en el cual faltan los \$200.000 desde la cuenta vista.

También se realizó un reclamo ante Sernac, N° Referencia 7777462, al cual Banco Santander Banefe no quiso acoger, pero si le respondió con una carta en la cual da exactamente la misma respuesta que se dio en un principio.

La investigación que hizo el Banco Santander Banefe, concluyó que los dos giros efectuados el día 30 de Agosto del 2014 cada uno por un monto de \$100.000, fueron realizados en Calle Vivaceta N° 827, comuna de Independencia.

Ese mismo día 30 de Agosto, por la tarde, mi tarjeta Banefe la estaba utilizando como Redcompra en Preunic y Maicao de Plaza Maipú y no pude girar con anterioridad dinero, ya que en ningún cajero había plata, en la cual ni siquiera tuve la oportunidad de introducir la tarjeta, ya que la gente salía del cajero diciendo que no había plata. Luego de pasar por algunos Bancos de Plaza Maipú, por último entré a Líder Express, Plaza Maipú, entre las 19: 40 y 20:00 horas para girar desde un cajero, pero había demasiada gente. Luego, a las 20:48 horas fui al cajero de una Copec en Maipú, mencionado anteriormente, y es ahí cuando me doy cuenta que me faltaba plata”.

2.- Que a fojas 26 y 27, consta declaración indagatoria de la parte de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, quien señala: “Que el día 29 de agosto de 2014 a las 21:43 horas aproximadamente solicité a mi pareja Jonathan Andrés Murúa Sáez que realizara un giro de cajero automático por un total de \$200.000.- con mi tarjeta debito Banco Santander Banefe, para esto entregué mi plástico y él sacó el giro solicitado en BCI Plaza Maipú quedando un saldo de \$463.320.- según



consta en voucher acompañado a fojas 19 de cajero N° 5174 de las 21:43 horas operación 0908.

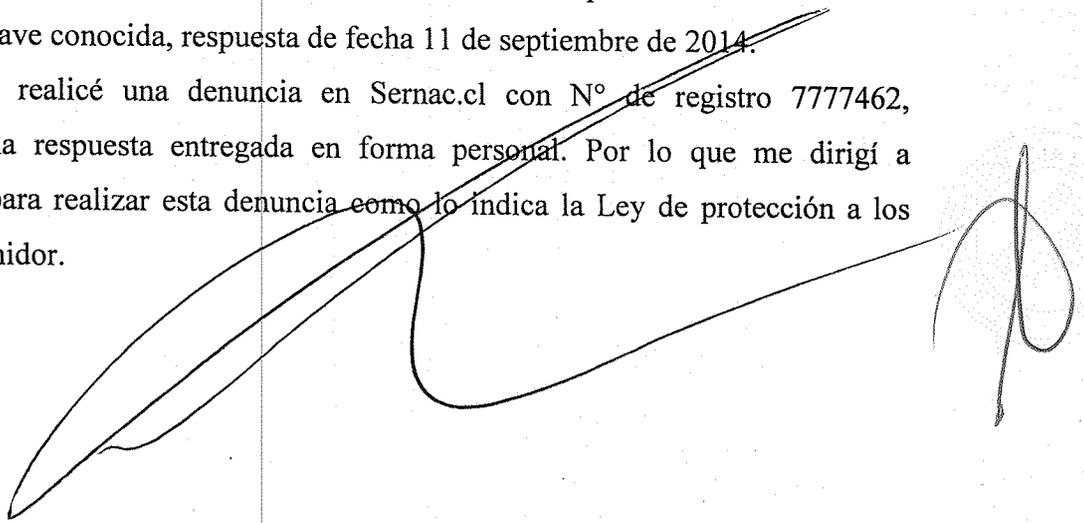
Que el día 30 de agosto de 2014 realicé dos compras, una en Preunic por un monto de \$10.360.- y otra en Maicao por un monto de \$23.410.- pagando con mi tarjeta de debito Redcompra esto es entre las 19:22 y las 19:32 horas en la comuna de Maipú, trate de realizar un giro pero todos los cajeros por donde lo intente tenían un cartel que indicaba que estaban sin dinero, por lo que no introduje mi tarjeta, hasta las 20:48 horas, cuando llegue al cajero N° 1743 ubicado en Copec Maipú y al tratar de realizar un giro, me señala que ya se realizo un giro por el máximo permitido, saco un saldo de cuenta y aparece que se realizó un giro de \$200.000.- sin otra especificación que consta en voucher N° 1743 reg. 13 N° de operación 5555, de inmediato y al desconocer tal giro por \$200.000.- llame a Banco Santander Banefe para bloquear mi tarjeta esto fue a las 21:17 horas con código de bloqueo 1614398, teniendo mi plástico en la mano. No pude comunicarme con un operador, solo realizar giro, quedando con la incertidumbre de que había ocurrido, al otro día domingo 31 de agosto 2014 llamé nuevamente a Call Center de Banefe, donde para mi sorpresa me indican que existen dos giros de \$100.000.- a las 20:09 y 20:10 del día 30 de agosto de 2014, sin entregar más información, esto es a la misma hora o cercana a la hora en que yo estaba realizando mis compras con tarjeta de debito en la comuna de Maipú.

A los tres días vuelvo a llamar para ver si existía más información desde el último llamado y me indica que el cajero utilizado corresponde al cajero N° 9064 de Banco Estado ubicado dentro de supermercado Súper Bodega Acuenta de Calle Fermín Vivaceta N° 827, de la comuna de Independencia, giro que se realizo en dos oportunidades por un total de \$100.000.- cada uno de ellos a las 20:09 y a las 20:10 horas.

El día 03 de septiembre de 2014, sin tener información de parte de mi Banco, realizo una denuncia en Bibrim Maipú quedando con N° de Parte 4716, el que fue remitido a Fiscalía Norte. Y con fecha 27 de octubre de 2014, llame a Call Center de Fiscalía Norte, teniendo como resulta el archivo provisorio de mi causa, del que no tuve citación para presentar mis pruebas y descargos, por lo que solicite una audiencia con Fiscal a cargo de mi causa la que me otorgaran dentro de tres días más.

Que en Banco Santander Chile Banefe realicé un reclamo N° 13804618, en sucursal Maipú, donde como respuesta entregaron que no accedían a mi solicitud por haberse realizado los giros con tarjeta y clave conocida, respuesta de fecha 11 de septiembre de 2014.

Luego por Internet realicé una denuncia en Sernac.cl con N° de registro 7777462, recibiendo la misma respuesta entregada en forma personal. Por lo que me dirigí a Defensoría Maipú para realizar esta denuncia como lo indica la Ley de protección a los derechos del consumidor.



Realicé un reclamo ante Superintendencia de Bancos por esta misma situación, atendido que mi banco no realizó ningún tipo de investigación para acceder a mis peticiones. Quienes me indicaron seguir el procedimiento ante Juzgado de Policial Local.

Que por seguridad retire mis fondos de esta cuenta por caja de \$229.550.- no volviendo a utilizar dicha tarjeta de debito, a lo que pregunta el tribunal, no he cerrado mi cuenta vista.

Que abrí cuenta en Banco Falabella para los depósitos de mis honorarios. Que realice esta denuncia con la finalidad de recuperar mi dinero y por la despreocupación de parte del Banco para con sus clientes, me sentí desprotegida al tener un robo.

Deseo hacer presente que sólo realizo giro desde cajeros en la comuna de Maipú por lo menos en los últimos 6 meses y siempre de \$200.000.- y no he extraviado ningún documento bancario, tampoco mi cédula de identidad. Vengo en acompañar documentos ofrecidos en el segundo otrosí de presentación de fojas 12 y siguientes.

A lo que pregunta el tribunal, mi pareja utiliza mi tarjeta de debito cuando lo solicito o en caso de emergencia, conoce mi clave y el día de los hechos estaba conmigo realizando compras en Plaza Maipú, nadie más conoce mi clave. Acompaño respuesta de denuncia efectuada en Superintendencia de Bancos N° 11648 de fecha 06 de octubre de 2014; asimismo acompaño voucher de retiro de fondos de tarjeta Banco Santander Banefe por caja”.

3.- Que a fojas 30, consta comparece la parte de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, quien dando cumplimiento a lo ordenado por este Tribunal, señala: “El N° de causa en Fiscalía Norte es 1400900811-0, correspondiente al parte N° 4716, procedente de Bricrim Maipú. Rechazaron mi solicitud de entrevista con el Fiscal de investigación de mi causa”.

4.- Que a fojas 36 y 36 vta., consta Mandato Judicial de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, al abogado Eugenio Andrés Labarca Birke.

5.- Que a fojas 37, consta patrocinio y poder asumido personalmente por el abogado Eugenio Andrés Labarca Birke, en representación judicial de la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**.

6.- Que a fojas 38 a 46, consta escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K** a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, quien señala: “Mi representada puede aseverar a VS. que no ha causado daño o perjuicio alguno a la denunciante y demandante de autos, ello por cuanto no son efectivos los hechos en que éste funda su reclamo, según los siguientes argumentos: El 30 de agosto de 2014 se efectuaron desde tarjeta de débito, cuyo titular es doña Barbara Muñoz, dos giros desde cajero automático, ambos giros por la suma de \$100.000.

2101

Se interpuso reclamo por el cliente iniciándose con ello una investigación interna analizando los movimientos de la cuenta del cliente. La investigación arrojó como conclusión que los giros se efectuaron con la tarjeta y clave personal del cliente, no detectándose ningún error en la transacción, tarjeta que se encuentra en poder de la cliente y clave que es solo conocida por ella.

Para llegar a la conclusión antes mencionada Banco Santander Chile hizo la solicitud a Transbank de las huinchas de auditoría del cajero automático cuyas transacciones se objetan y desconocen por el titular de la cuenta. En las huinchas del cajero automático se registran las dos transacciones:

20:08 cash presented, giro cuenta monto \$100.000

20:09 cash presented, giro cuenta monto \$100.000

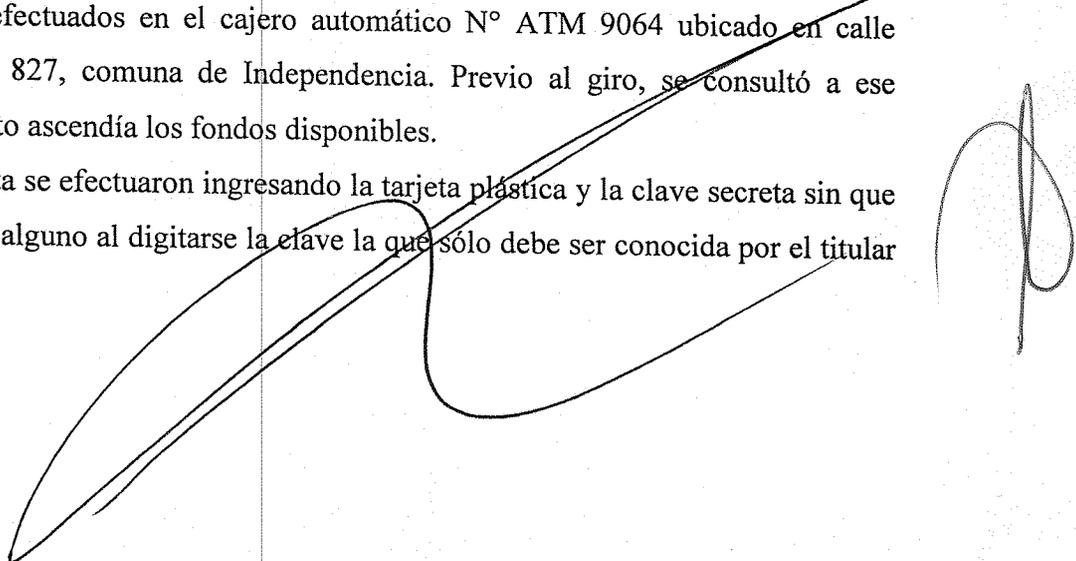
En las dos transacciones se indica expresamente que ambas transacciones se efectuaron con plástico presente (cash presented) y no arroja ningún error al ingresar clave”.

7.- Que a fojas 48, consta estampado de Receptor Ad-Hoc, que da cuenta que la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, se encuentra validamente notificado de las acciones civiles de autos, interpuestas en su contra.

8.- Que a fojas 49, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, con la asistencia de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, y en rebeldía de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, señalando la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, a través de su apoderado, que estará a la espera de comparendo de estilo.

9.- Que a fojas 50 y 51, consta escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, quien señala: “Ratifico contestación de fecha 19 de noviembre de 2014 en que mi parte contesta la denuncia infraccional y demanda civil deducida en su contra por doña Bárbara Muñoz Tobar, la que solicito se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Asimismo complemento esa contestación señalando categóricamente que no es efectivo de modo alguno que se haya clonado la tarjeta de débito que la demandante tiene en Banco Santander Chile (Banefe), ello por cuanto: Los dos giros objetados por la denunciante fueron efectuados en el cajero automático N° ATM 9064 ubicado en calle Fermín Vivaceta N° 827, comuna de Independencia. Previo al giro, se consultó a ese mismo cajero, a cuanto ascendía los fondos disponibles.

Los giros y la consulta se efectuaron ingresando la tarjeta plástica y la clave secreta sin que se incurriera en error alguno al digitarse la clave la que sólo debe ser conocida por el titular



de la tarjeta salvo que éste la comparta bajo su propio riesgo o responsabilidad, con un tercero.

El último de esos giros se realizó a las 20:09 horas.

La primera de las compras realizadas con la misma tarjeta se efectuó ese mismo día 30 de agosto de 2014 a las 19:22 y la última a las 19:32, ambas en un establecimiento comercial de la comuna de Maipú ubicado en calle 5 de Abril N° 177.

No existe patrón de fraude ya que la demandante ha comprado con anterioridad a los hechos denunciados en el comercio de calle 5 de Abril, como asimismo ha utilizado cajeros automáticos cercanos al reclamado.

Podemos agregar a la contestación de denuncia y demanda presentada con fecha 19 de noviembre de 2014 y a modo de conclusión, que no existe patrón de fraude y los giros y compras se han realizado haciendo uso del plástico y con el ingreso de la clave correcta, ambas que se encuentran en la esfera de seguridad del propio cliente portador de esos documentos, a mi representada no le asiste responsabilidad alguna en los hechos ya que no se recibió antes de los giros, solicitud alguna del cliente para impedir que se hiciera uso de esa tarjeta por supuesta pérdida u otra razón”.

10.- Que a fojas 61 y 62, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, y de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce por existir controversia en las versiones de los hechos denunciados.

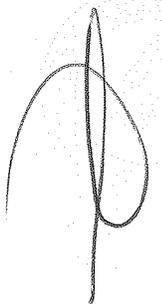
La parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, ratifica denuncia infraccional y demanda civil de fojas 12 y siguientes en todas sus partes, asimismo, declaración indagatoria de fojas 26, 27 y 28, con costas. Y agrega: “Que en Fiscalía la causa RUC 1400900811-0 esta en etapa de investigación”.

La parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, por escrito ratifica y complementa contestación de denuncia y demanda civil presentada el día 19 de noviembre de 2014, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia,

PRUEBA DOCUMENTAL: La parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, ratifica y acompaña bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

1.- Copia simple de carta respuesta a requerimiento ingreso N° 7777462, emita por Banco Santander Banefe, de fecha 11 de septiembre de 2014, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 18.

- 2.- Copia simple de voucher cajero N° 5174, de fecha 29 de agosto de 2014, a las 21:43 horas, saldo disponible \$463.320.- de fojas 19.
 - 3.- Copia simple de voucher cajero N° 1743, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 20:48 horas, saldo disponible \$229.550.- de fojas 19.
 - 4.-Copia simple de información de saldos y últimos movimientos de chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, titular **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fecha 01 de septiembre de 2014, de fojas 20.
 - 5.- Copia simple de voucher de compra de venta con tarjeta de debito, boleta N° 608370, emitida por Preunic Maipú Templo, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:32:56 horas, de fojas 21.
 - 6.- Copia simple de comprobante de venta con tarjeta de debito de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:22:10 horas, de fojas 21.
 - 7.- Copia simple de giro efectuado personalmente en caja de Banco Santander, realizado por **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, el día 01 de septiembre de 2014, de fojas 22.
 - 8.- Copia simple de carta respuesta emitida por Super Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dirigida a la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fecha 06 de octubre de 2014, de fojas 23.
 - 9.- Copia simple de comprobante de Ingreso de Solicitud en Fiscalía Centro Norte, Folio 14001258002 N° de solicitud 258002279918, de reapertura de una causa con nuevos antecedentes en estado de ingresado, de fojas 52.
 - 10.-Copia simple de correo electrónico de dirigido por Ignacio Beltran, apoderado de la parte de Banco Santander Chile, ofreciendo a la parte denunciante la suma de \$200.000.- con el fin de resolver y terminar la presente causa, de fojas 53.
 - 11.- Copia simple de estado de cuenta de tarjeta de crédito CMR Falabella, que indica solicitud de avance en efectivo de \$150.000.- señalando la parte denunciante, que esta suma la solicito por el perjuicio que me provoco el robo de mi dinero, de fojas 54 y 55.
- La parte de **BANCO SANTANDER**, RUT 97.036.000-K, a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, acompaña bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:
- 1.- Copia simple de captura de movimientos de tarjeta de debito tarjeta N°603101500023030552, desde el día 08 de agosto de 2014, hasta el día 01 de septiembre de 2014, de fojas 56.
 - 2.-Copia simple de impresión de huincha de movimientos del cajero automático N° 9064 que da cuenta de giros objetados, de fojas 57.



3.- Copia simple de impresión de movimientos contables de tarjeta de debito de la demandante en que consta la fecha hora y lugar de los giros y compras efectuados con tarjeta N°603101500023030552, de fojas 58.

PETICIONES: El apoderado de Banco Santander Chile solicita se oficie a Transbank ubicado en calle Huérfanos 770, comuna de Santiago y a Banco Estado ubicado en Avenida Libertador Bernardo O'higgins 1111, Santiago a fin que informe efectividad que con fecha 30 de agosto de 2014 y siendo las 20:08:16, se efectuó una consulta de saldo, que a las 20:08:40 y a las 20:09:06 se efectuaron dos giros cada unos por \$100,000.- en la ATM (nombre y número de cajero automático) N° 9064 ubicado en calle Vivaceta N° 827, Independencia y si en ellos se registra error en el ingreso de clave secreta. Resolviendo el Tribunal: No ha lugar a las peticiones solicitadas.

12.- Que a fojas 66, el Tribunal ordena que pasen los autos para fallo.

13.- Que a fojas 95, consta oficio N° 032015/UGA/319115 de Fiscalía Local de Maipú, que acompaña cd de fojas 96 y su contenido extraído de fojas 67 a 94.

14.- Que a fojas 96, consta resolución del Tribunal que ordena vuelvan los autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional

PRIMERO: Que el hecho de la relación consumidor y proveedor de las partes del proceso no es controvertido por lo que se establece, constando esta, además, a fojas 20 de autos.

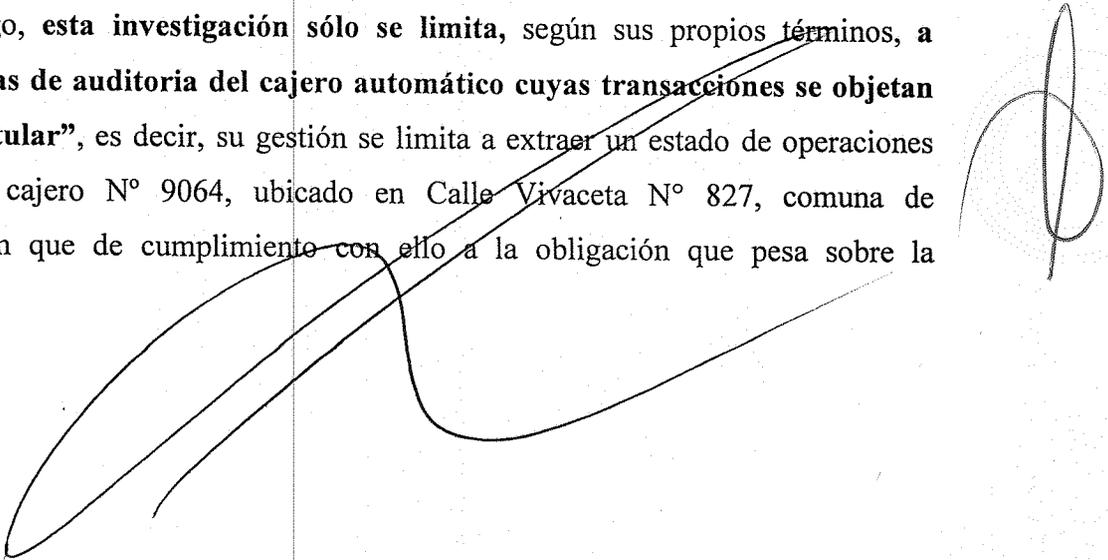
SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar: Si efectivamente la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, efectúa personalmente o por un tercero con su consentimiento, el día 30 de agosto de 2014, dos giros, por la suma de \$100.000, cada uno, utilizando la tarjeta de débito N° 603101500023030552, con cargo a chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, desde cajero automático N° 9064, ubicado en calle Vivaceta N° 827, comuna de Independencia; y si la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, respeta y resguardo los términos, modalidades, y condiciones conforme a los cuales se obliga al resguardo del dinero de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos, denuncia particular infraccional de fojas 12 a 16, declaración indagatoria de la parte de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fojas 26 y 27, y 30; escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K** a través de su apoderado Ignacio Beltrán Irureta, de fojas 38 a 46, escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, de fojas 50 y 51, Copia simple de carta respuesta a requerimiento ingreso N° 7777462, emita por Banco Santander Banefe, de fecha 11 de septiembre de 2014, dirigida

al Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 18, Copia simple de voucher cajero N° 5174, de fecha 29 de agosto de 2014, a las 21:43 horas, saldo disponible \$463.320.- de fojas 19, Copia simple de voucher cajero N° 1743, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 20:48 horas, saldo disponible \$229.550.- de fojas 19, Copia simple de información de saldos y últimos movimientos de chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, titular **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fecha 01 de septiembre de 2014, de fojas 20, Copia simple de voucher de compra de venta con tarjeta de debito, boleta N° 608370, emitida por Preunic Maipú Templo, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:32:56 horas, de fojas 21, Copia simple de comprobante de venta con tarjeta de debito de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:22:10 horas, de fojas 21, Copia simple de giro efectuado personalmente en caja de Banco Santander, realizado por **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, el día 01 de septiembre de 2014, de fojas 22, Copia simple de carta respuesta emitida por Super Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dirigida a la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fecha 06 de octubre de 2014, de fojas 23, Copia simple de comprobante de Ingreso de Solicitud en Fiscalía Centro Norte, Folio 14001258002 N° de solicitud 258002279918, de reapertura de una causa con nuevos antecedentes en estado de ingresado, de fojas 52, copia simple de correo electrónico de dirigido por Ignacio Beltran, apoderado de la parte de Banco Santander Chile, ofreciendo a la parte denunciante la suma de \$200.000.- con el fin de resolver y terminar la presente causa, de fojas 53, copia simple de estado de cuenta de tarjeta de crédito CMR Falabella, que indica solicitud de avance en efectivo de \$150.000.- señalando la parte denunciante, que esta suma la solicito por el perjuicio que me provoco el robo de mi dinero, de fojas 54 y 55, copia simple de captura de movimientos de tarjeta de debito tarjeta N°603101500023030552, desde el día 08 de agosto de 2014, hasta el día 01 de septiembre de 2014, de fojas 56, copia simple de impresión de huincha de movimientos del cajero automático N° 9064 que da cuenta de giros objetados, de fojas 57, copia simple de impresión de movimientos contables de tarjeta de debito de la demandante en que consta la fecha hora y lugar de los giros y compras efectuados con tarjeta N°603101500023030552, de fojas 58. Que los hechos denunciados dan cuenta de infracción a la Ley N° 19.496, los cuales se establecen toda vez que, según reconoce expresamente la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, a fojas 39, número 3, los dos giros, por la suma de \$100.000, cada uno, fueron realizados el día 30 de agosto de 2014, utilizando la tarjeta de debito N° 603101500023030552, con cargo a chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, desde cajero

106

automático N° 9064, ubicado en **calle Vivaceta N° 827, comuna de Independencia**, a las **20:08 horas**, el primero, y a las **20:09 horas**, el segundo, y que resulta probado en autos que esta tarjeta de débito N° 603101500023030552, perteneciente a la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, fue utilizada el mismo día en la **comuna de Maipú** a las 19:22:10, **19:32:56**, y **20:48** horas, determinándose así que el día, laboral y ordinario, jueves 28 de agosto del año 2014, entre las **19:32:56 y 20:08 horas**, la tarjeta N° 603101500023030552, fue utilizada en la comuna de **Maipú** y luego en la comuna de **Independencia**, y que entre las **20:09** y las **20:48** horas, fue nuevamente utilizada en la comuna de **Independencia** y luego en la comuna de **Maipú**, según consta en copia simple de voucher cajero N° 1743, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 20:48 horas, saldo disponible \$229.550.- de fojas 19, copia simple de voucher de compra de venta con tarjeta de debito, boleta N° 608370, emitida por Preunic Maipú Templo, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:32:56 horas, de fojas 21, Copia simple de comprobante de venta con tarjeta de debito de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:22:10 horas, de fojas 21; que, asimismo, resulta probado en autos que entre los giros impugnados, transcurren a penas 39 segundos de tiempo, siendo ambos sucesivos y por la suma de \$100.000.- cada uno, hecho probado que resulta disconforme con la conducta habitual desplegada por la parte denunciante de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, quien regularmente retira desde cajero automático, en un único giro, la suma de \$200.000.- y no de \$100.000.- como ocurre en los giros impugnados, ello conforme a documento de fojas 20, copia simple de información de saldos y últimos movimientos de chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe; que no se aprecia razón plausible del por qué la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, concurriría hasta la comuna de Independencia a sacar dinero con diferencia de 01 minuto por cada giro de \$100.000.-; que la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, señala que realizó un investigación para esclarecer los hechos denunciados, según consta a fojas 18 de autos, en copia simple de carta respuesta a requerimiento ingreso N° 7777462, emita por Banco Santander Banefe, de fecha 11 de septiembre de 2014, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, y en su propio escrito de descargos, según consta a fojas 39 de autos, sin embargo, **esta investigación sólo se limita**, según sus propios términos, a **solicitar “huinchas de auditoria del cajero automático cuyas transacciones se objetan y desconoce el titular”**, es decir, su gestión se limita a extraer un estado de operaciones realizadas en el cajero N° 9064, ubicado en Calle Vivaceta N° 827, comuna de Independencia, sin que de cumplimiento con ello a la obligación que pesa sobre la



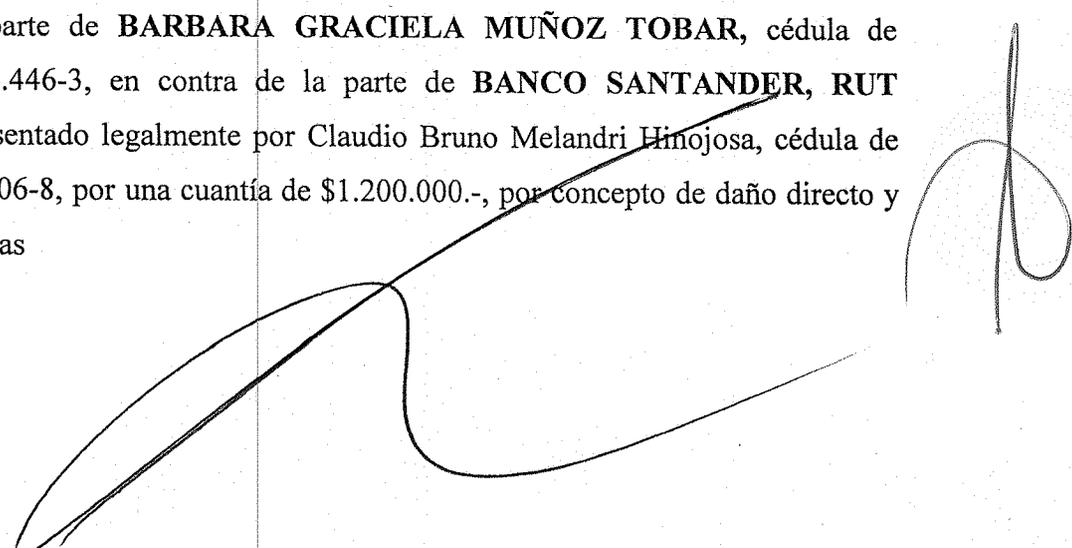
institución bancaria, en el caso materia de autos, **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, de velar por el correcto y seguro uso de la tarjeta y su clave secreta, asociadas a la chequera, atendida la relación de asimetría existente entre las partes contratantes, por lo que pesa sobre la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, la obligación de ser garantes del dinero que recibe; quien debe mantenerlo protegido en cuanto el dueño del dinero no lo saque vía cajero automático, chequera, transferencia o cualquier medio análogo autorizados por las partes; pues es su negocio y por tanto el deber de cuidado y medidas de seguridad ofrecidas sólo las puede otorgar quien recibe los fondos; en tanto que el denunciante, la parte más débil en la relación de asimetría, no puede ser el garante de que sus dineros sean protegidos dentro de su propia cuenta corriente. Es decir, las medidas de seguridad tanto externas como internas sólo las debe entregar y realizar quien tiene el deber y la facultad de hacerlo; que en los hechos denunciados en autos corresponde a **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, quien debe garantizar estas medidas. Asimetría que se produce por la presencia de una evidente desigualdad económica, estructural y tecnológica entre las partes consumidora y el proveedor de un servicio bancario; siendo obligación de la parte denunciada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, garantizar la seguridad en las transacciones bancarias que efectúen los clientes, haciendo frente a la globalización y al desarrollo de nuevos progresos, supliendo la expuesta desigualdad mediante resguardos jurídicos y tecnológicos. Siendo un hecho público y conocido que la industria de clonación de tarjetas y redes delictuales vulnera el sistema de seguridad de los dueños de cuentas corrientes, tornando frágil y vulnerable el servicio financiero. Por ende, no es posible sostener que sea la propia denunciante **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, quien deba aplicar las medidas de seguridad porque no está facultado para ello, pero sí el banco frente al uso de tarjetas falsas. Toda vez que el demandante sí informa a la parte denunciada **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, de la sustracción de sus dineros, inmediatamente cuando toma conocimiento de los hechos. Y siendo obligación del proveedor de un servicio bancario proporcionar de forma profesional la seguridad en el consumo, la carga de la prueba se impone a la parte denunciada, por lo que es la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, quien debe acreditar la concurrencia de medidas de seguridad, tanto externas como internas. **Lo cual no sólo trasunta en los giros de dinero, sino que además si la tarjeta fue clonada, el sistema operativo debe rechazarla en forma automática; si no fue clonada, debió el banco entregar prueba suficiente que permita acreditar que la parte sacó los dineros, a través de cualquier medio operativo tecnológico. Si la tarjeta no fue retirada por el dueño sino por terceros, también debió enviar las cintas que graben el hecho del retiro del dinero por**

un tercero o por la propia parte denunciante. El banco debe siempre acreditar que en caso de robo o hurto fue el propietario de la tarjeta quien hizo uso de la tarjeta. Sin que la parte de BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K, aporte durante todo el curso del proceso prueba alguna capaz de desvirtuar la denuncia de autos en su contra, esto es las medidas mínimas de seguridad a fin de resguardar los derechos de sus clientes en la realización de giros de cajeros automáticos que ofrecen a sus clientes.

Que toda empresa financiera debe hacerse cargo por lo que le sucede a su cliente, pues sólo trasunta en la negativa de los hechos. Si bien por los delitos responden los delincuentes, toda vez que la responsabilidad penal es personalísima, las empresas deben tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraudes, sin que exista causa que justifique el no reintegro oportuno de los dineros sustraídos de los que es víctima la parte denunciante de BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR, cédula de identidad N° 16.624.446-3, medidas que en el caso materia de autos no se encuentran acreditadas durante el curso del proceso, o que al menos se puso en marcha, sino todas, alguna medida de seguridad. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora determinar, la responsabilidad infraccional de BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, quien no respeta los términos, modalidades, y condiciones conforme a los cuales se obligó al cuidado del dinero de la parte de BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR, cédula de identidad N° 16.624.446-3, atendido que el día 30 de agosto de 2014, un tercero no identificado, sin consentimiento de la parte de BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR, cédula de identidad N° 16.624.446-3, efectúa dos giros, por la suma de \$100.000, cada uno, utilizando la tarjeta de débito N° 603101500023030552, con cargo a chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, desde cajero automático N° 9064, ubicado en calle Vivaceta N° 827, comuna de Independencia. Infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 letra b, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

b) En el aspecto civil:

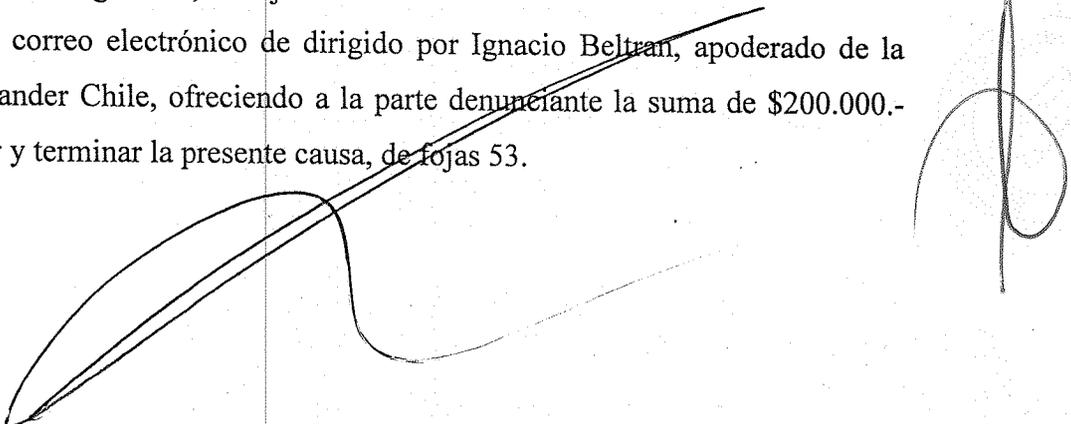
Respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 12 a 16, interpuesta por la parte de BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR, cédula de identidad N° 16.624.446-3, en contra de la parte de BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, por una cuantía de \$1.200.000.-, por concepto de daño directo y daño moral, más costas



CUARTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados a la consumidora **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR, cédula de identidad N° 16.624.446-3**.

Que los documentos acompañados por la parte demandante, respecto de los daños y perjuicios producidos en su persona y patrimonio corresponde a::

- 1.- Copia simple de carta respuesta a requerimiento ingreso N° 7777462, emita por Banco Santander Banefe, de fecha 11 de septiembre de 2014, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 18.
- 2.- Copia simple de voucher cajero N° 5174, de fecha 29 de agosto de 2014, a las 21:43 horas, saldo disponible \$463.320.- de fojas 19.
- 3.- Copia simple de voucher cajero N° 1743, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 20:48 horas, saldo disponible \$229.550.- de fojas 19.
- 4.-Copia simple de información de saldos y últimos movimientos de chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, titular **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fecha 01 de septiembre de 2014, de fojas 20.
- 5.- Copia simple de voucher de compra de venta con tarjeta de debito, boleta N° 608370, emitida por Preunic Maipú Templo, de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:32:56 horas, de fojas 21.
- 6.- Copia simple de comprobante de venta con tarjeta de debito de fecha 30 de agosto de 2014, a las 19:22:10 horas, de fojas 21.
- 7.- Copia simple de giro efectuado personalmente en caja de Banco Santander, realizado por **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, el día 01 de septiembre de 2014, de fojas 22.
- 8.- Copia simple de carta respuesta emitida por Super Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dirigida a la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, de fecha 06 de octubre de 2014, de fojas 23.
- 9.- Copia simple de comprobante de Ingreso de Solicitud en Fiscalía Centro Norte, Folio 14001258002 N° de solicitud 258002279918, de reapertura de una causa con nuevos antecedentes en estado de ingresado, de fojas 52.
- 10.-Copia simple de correo electrónico de dirigido por Ignacio Beltran, apoderado de la parte de Banco Santander Chile, ofreciendo a la parte denunciante la suma de \$200.000.- con el fin de resolver y terminar la presente causa, de fojas 53.

A large, stylized handwritten signature or scribble in black ink, extending across the bottom of the page. It starts with a large loop on the left and ends with a vertical stroke on the right.

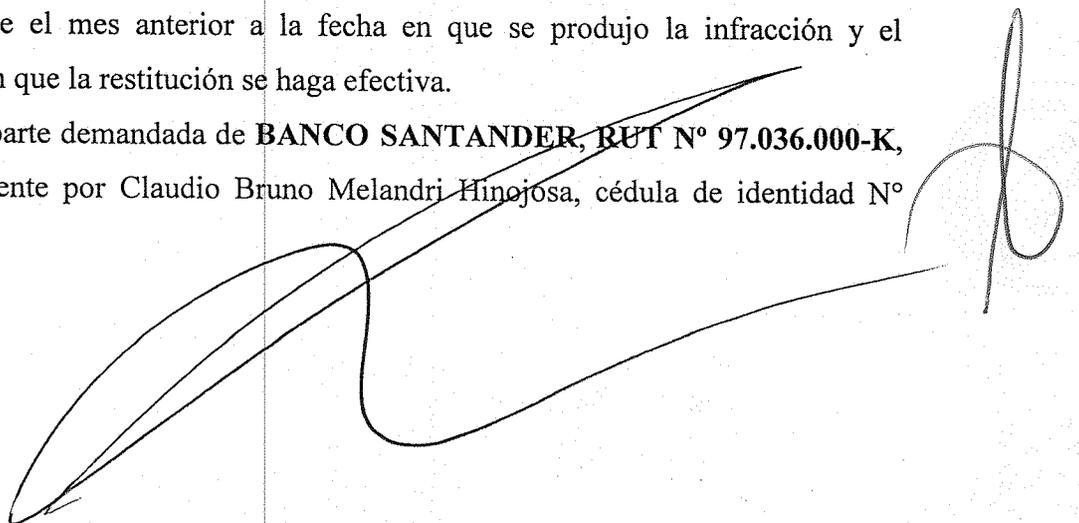
11.- Copia simple de estado de cuenta de tarjeta de crédito CMR Falabella, que indica solicitud de avance en efectivo de \$150.000.- señalando la parte denunciante, que esta suma la solicito por el perjuicio que me provoco el robo de mi dinero, de fojas 54 y 55.

QUINTO: Que teniendo a la vista los documentos de fojas 18 a 23, y 52 a 55 de autos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios directos causados a la parte consumidora y demandante por la infracción cometida por la parte proveedora y demandada, por lo que esta sentenciadora fija la indemnización en la suma **\$200.000.-**, cantidad que deberá pagar la parte proveedora y demandada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8 a la parte consumidora y demandante de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3.

SEXTO: Que la parte demandante además, solicita indemnización por concepto de daño moral causado por la parte demandada, por lo que apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora determina que la infracción a la Ley 19.496 cometida por la parte demandada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, efectivamente causa menoscabo y perjuicio al consumidor y demandante, referido a las molestias derivadas del incumplimiento de sus derechos, haber concurrido personalmente en más de una oportunidad, y a través de llamados telefónicos, informando de los hechos acaecidos y además exigiendo una solución a lo ocurrido, sin que la parte demandada realice aún el reintegro de los dineros, lo cual causa un menoscabo moral a cualquier persona de una personalidad normal, presión psicológica al ver desmejorada su situación económica, por lo que esta sentenciadora fija la indemnización por daño moral en la suma de **\$1.000.000.- (un millón de pesos)**, dicha cantidad la deberá pagar la parte proveedora y demandada de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8 a la parte consumidora y demandante de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3.

SEPTIMO: Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.497, esta indemnización de un total de **\$1.200.000.-** deberá ser reajustada según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

OCTAVO: Que la parte demandada de **BANCO SANTANDER, RUT N° 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N°

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over the bottom right portion of the text. The signature is fluid and cursive, starting with a large loop and ending with a vertical stroke.

9.250.706-8, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

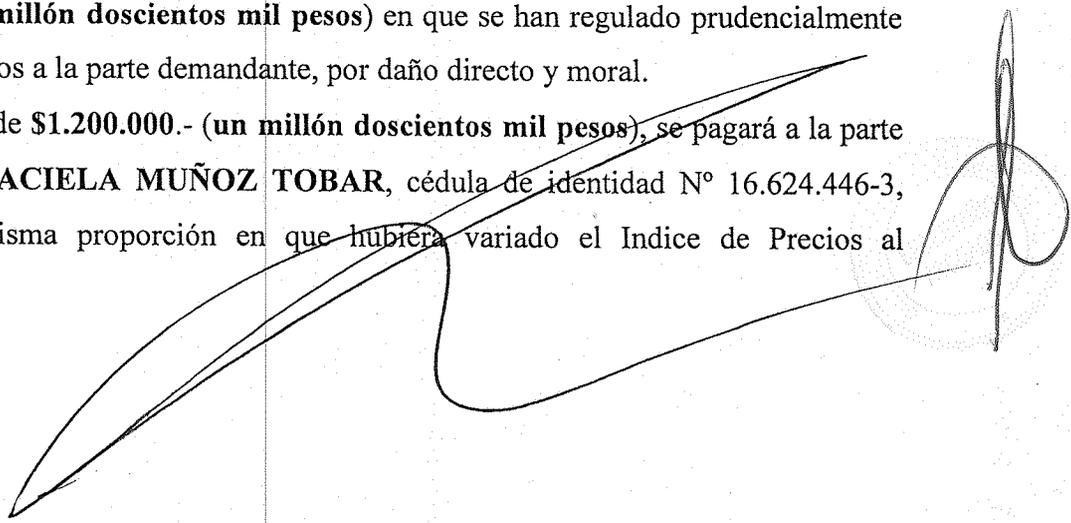
En el aspecto infraccional

1) Que se condena a **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, al pago de una multa de **50 UTM** (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), quien no respeta los términos, modalidades, y condiciones conforme a los cuales se obligó al cuidado del dinero de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, atendido que el día 30 de agosto de 2014, un tercero no identificado, sin consentimiento de la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, efectúa dos giros, por la suma de \$100.000, cada uno, utilizando la tarjeta de débito N° 603101500023030552, con cargo a chequera electrónica-cuenta vista N° 001712132538, Banefe, desde cajero automático N° 9064, ubicado en calle Vivaceta N° 827, comuna de Independencia; conforme a lo expresado en el considerando tercero de esta Sentencia. Infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 letra b, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución.

En el aspecto civil.

2) **Ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 12 a 16**, interpuesta por la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, en contra de la parte de **BANCO SANTANDER, RUT 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, sólo en cuanto se le condena a la parte demandada a pagar una indemnización de **\$1.200.000.-(un millón doscientos mil pesos)** en que se han regulado prudencialmente los perjuicios causados a la parte demandante, por daño directo y moral.

Esta indemnización de **\$1.200.000.-(un millón doscientos mil pesos)**, se pagará a la parte de **BARBARA GRACIELA MUÑOZ TOBAR**, cédula de identidad N° 16.624.446-3, reajustada en la misma proporción en que ~~hubiera~~ variado el Índice de Precios al

A large, stylized handwritten signature in black ink is written across the bottom right portion of the page. To the right of the signature, there is a faint circular stamp or seal, partially obscured by the ink.

Consumidor, según Informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

3) Que la parte denunciada y demandada de **BANCO SANTANDER, RUT N° 97.036.000-K**, representado legalmente por Claudio Bruno Melandri Hinojosa, cédula de identidad N° 9.250.706-8, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta Sentencia, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese y comuníquese

Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 9309-2014 hca

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUJARDO**, Juez Titular

Autorizada por, **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado Titular

