

Providencia, a veintidós de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 31 y siguientes y declaración de fojas 37, formuladas por **GOTZONE URIARTE LOPATEGUI**, ingeniero mecánico, domiciliada en José Manuel Infante 2520, departamento 1505, Ñuñoa, en contra de **BANCO FALABELLA**, representado por Alejandro Cuevas Merino, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 7°, Santiago, por infracción a los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que tiene una cuenta vista en el Banco Falabella en la cual realiza todas sus operaciones diarias; con fecha 24 de agosto de 2015 fue víctima de la clonación de su tarjeta de débito de la cuenta vista del Banco Falabella, recalca que la tarjeta nunca dejó de estar en su poder. Durante el transcurso de la noche de ese día y hasta que pudo bloquear su tarjeta, luego que el propio banco le avisara, al día siguiente, fueron sustraídos de su cuenta la cantidad de \$1.362.700.-, incluso las tres últimas compras con saldo negativo, todos los movimientos se hicieron en menos de 12 horas, desde las 23:22 horas del día 24 hasta las 11:05 del día 25 de agosto; el banco dio aviso de los movimientos irregulares sólo 11 horas después de ocurridos los hechos, por lo que al bloquear la tarjeta existía un saldo negativo de \$162.280.-. Señala que hizo la denuncia en la PDI y en el banco, éstos últimos la tramitaron hasta octubre para comunicarle que no existía irregularidad en las compras, negándose a entregar copia del contrato suscrito.

Señala que la institución bancaria querellada ha incumplido con su obligación de dispensar mínimas condiciones de seguridad en la utilización de sus propios servicios, es el banco quien cuenta con todos los medios informáticos, tecnológicos y funcionarios especializados para generar las barreras de protección a favor del cliente, a fin de protegerlo para que no experimente perjuicios de ninguna especie. Cita la Circular de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en cuanto a la prevención de fraudes.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 37 y siguientes, por **GOTZONE URIARTE LOPATEGUI** en contra de **BANCO FALABELLA**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño directo sufrido correspondiente a \$1.362.700.- por los movimientos y giros que desconoce, los que deben ser reajustados y aplicados los intereses legales, además de reintegrarle el costo del uso de su línea de sobregiro. Como daño moral, pide \$5.000.000.- atendido que cuando ocurren los hechos estaba embarazada de un mes, y durante el resto de su embarazo ha estado sometida a una carga de estrés extra por el robo sufrido y por el maltrato recibido del banco, que no consideró su embarazo y situación de extranjera, a quien confió su dinero, y jamás le brindó apoyo ni ayuda, pretendiendo que no habían situaciones irregulares, razones por las que casi pierde a su bebé. En definitiva, demanda la suma de \$6.362.700.- o la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes, con expresa condena en costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto en rebeldía de la parte de Banco Falabella, según consta del acta que rola a fojas 42 y siguientes.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, hubo once transacciones cargadas a la Cuenta Vista N°5-520-005884-0, de Gotzone Uriarte Lopategui, mediante su tarjeta de débito N°6031423463595110, correspondientes a tres giros en cajeros automáticos y ocho compras, todo efectuado entre el 24 de agosto a las 23:22 horas y el 25 de agosto de 2015 a las 11:04:40, por un monto total de \$1.352.700.-
- 2.- Que, la denunciante señala desconocer estas transacciones y que nunca perdió de vista su tarjeta de débito.
- 3.- Que el cliente hizo los reclamos por los cargos en su tarjeta de debido ante el banco, realizó también la correspondiente denuncia ante la Policía de

Investigaciones e hizo una presentación ante el SERNAC; gestiones que no le dieron frutos. (fojas 1 a 14)

4.- Que, como se ha visto, aún cuando la parte de Banco Falabella fue legalmente notificada de la querrela y fue citada para prestar declaración ante el tribunal, no cumplió con esta diligencia, como tampoco rindió prueba alguna en el proceso. (fojas 37, 39 y 42)

5.- Que, de acuerdo a las respuestas que entregó el Banco Falabella al SERNAC y a la clienta, los tres giros de dinero de \$200.000.- cada uno, se efectuaron en cajeros automáticos del Banco de Chile (cajero N°4235, ubicado en avenida Providencia 655, el 24/8/2015 a las 23:22 horas), del Banco Scotiabank (cajero N°202, ubicado en avenida Providencia 1460, el 25/8/2015 a las 00:34 horas) y del Banco Falabella (cajero N°7388, ubicado en avenida Bernardo O'Higgins 3470, Mall Plaza, el 25/8/2015, a las 10:01 horas). Los dos primeros giros se hacen con una diferencia de una hora con doce minutos. (fojas 2 y 3, 10 y 11, 13 y 14)

6.- Que, el banco le envía al cliente dos mensajes de texto a su teléfono celular, en el que se señala: "Le informamos que se ha realizado un giro desde su cuenta vista Banco Falabella por un monto de 200000", mensajes recibidos el 25/8/2015 a las 10:05 y 10:59 horas. (fojas 29)

7.- Que, en cuanto a las ocho compras realizadas con la tarjeta de debito de la clienta, todas éstas se realizan en comercios del Mall Plaza Alameda, ubicado en avenida Bernardo O'Higgins 3470, Estación Central. Se realizaron tres compras consecutivas y en menos de tres minutos, en la tienda "Microplay", por montos de \$200.000.-, \$50.000.- y \$189.970.-.

8.- Que, la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras ha entregado ciertas directrices para la prevención de fraudes, señalando 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, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociadas al cliente". "Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las

operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, cajeros automáticos u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos es cometan, modus operandi, y puntos de compromiso, entre otros”.

9.- Que el sistema de pago que subyace a las tarjetas de crédito y débito, exige tanto del emisor como del usuario resguardos especiales. El titular de la tarjeta debe hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración de su clave. Por su lado, es evidente que el banco, en cuanto proveedor del servicio, debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y es parte del negocio del banco.

10.- Que los once movimientos cuestionados de la cuenta vista de la querellante se realizan en un lapso de tiempo que no supera las doce horas, se retiran \$600.000.- a través de cajeros automáticos y se efectúan ocho compras de montos considerables en un mismo centro comercial, destacando que tres de estas compras son en un mismo comercio, y aún más, sobre fondo inexistentes de la cuenta vista.

11.- Que la diligencia y cuidado en el desempeño del encargo corresponde ser acreditada por quien debió emplearlo, en este caso concreto, el banco querellado, situación que no ha acontecido, toda vez que se encuentra en rebeldía.

12.- Que, atendido lo antes expuesto, este Tribunal estima que los movimientos puestos en duda por la consumidora no fueron realizados por ella, ya que las circunstancias en que se realizaron son reveladoras de defraudación, muestran patrones tales que denotan conductas claramente irregulares, que debieron haber sido detectadas y abortadas a tiempo por el banco. Que estos hechos importan una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto el Banco Falabella, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor por fallas en la seguridad del servicio prestado.

En materia civil:

13.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Banco de Falabella en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496.

14.- Que, sin duda, la demandada debe restituir la suma total cargada a la cuenta vista de Gotzone Uriarte Lopategui, correspondiente a \$1.352.700.-.

15.- Que, respecto a lo solicitado por concepto de intereses y costos por uso de la línea de sobregiro, por no existir antecedentes suficientes, este tribunal no podrá otorgarlo.

16.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que la demandante sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3° letra e), 12, 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la querrela interpuesta en lo principal de fojas 37 y siguientes y se condena a **BANCO FALABELLA**, ya individualizado, a pagar una multa de 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 37 y siguientes, por **GOTZONE URIARTE LOPATEGUI** en contra de **BANCO FALABELLA**, sólo en cuanto se condena a éste último a pagar a la parte demandante la suma de \$1.352.700.- por concepto de daño emergente, con costas.

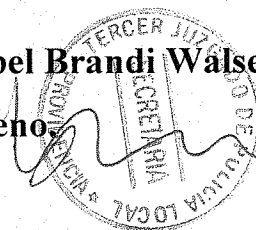
C. Que la suma anterior deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de agosto de 2015 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°7.670-5-2016

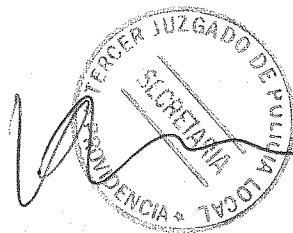
Dictada por la Juez Subrogante, **María Isabel Brandi Walsen**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno**



CERTIFICO: Que en contra de la sentencia definitiva dictada en autos no se han deducido recursos y han transcurrido todos los plazos que la ley concede para la interposición de los mismos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, a 28 de octubre de 2016

SECRETARIA TITULAR



LIC
GC
CA
P.C

OS
GO
Dere

rovi
osta
proce
óng:
entre
pl N