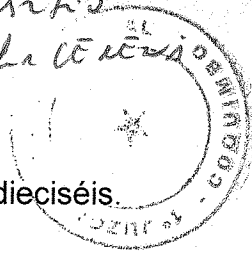


SV.
Rodrigo Santander Martin
Matr 431 of. 302 de Coquimbo
Notif. e. w. 6 y h.



ROL N° 6.048/2015

Coquimbo, cinco de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Que a fojas 1, comparece don SERGIO ALVAREZ NAVEA, supervisor de obras civiles, domiciliado en Wenceslao Vargas N°876 ,Comuna de Coquimbo; formulando en lo principal de su presentación denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor BANCO ESTADO, empresa bancaria, representada por don Mauricio Barros Restovic, ignora profesión, ambos domiciliados en calle Melgarejo N°1002, Coquimbo; fundada en que mantiene con la denunciada cuenta Rut N° 6827426 y chequera electrónica N°127-7-017750-01 ; con fecha 30 de Enero de 2015 solicitó una cartola de su cuenta y por segunda vez se percató que aparecían giros sin contar con su consentimiento y autorización; los cuales son: a) Fecha 29 de Enero de 2015, descripción :Giro por Redbanc efectuado por cajero automático en Santiago Principal por la suma de \$100.000(cien mil pesos); b) Fecha 29 de Enero de 2015 , descripción : Giro automático por cajero automático Sucursal Co quimbo por \$90.000 (noventa mil pesos) , y c) Fecha 29 de Enero de 2015 , descripción :Copec , sucursal Santiago Principal ,por \$200.000 (doscientos mil pesos) .El denunciante menciona que presentó reclamo ante Banco Estado impugnando dichos cargos y pidiendo la anulación de ellos, sin solución al efecto; en razón de ello interpuso reclamo administrativo en la Dirección Regional de Sernac sin respuesta favorable por lo que acciona judicialmente. Asimismo, y fundado en los hechos descritos en su denuncia en el primer otrosí de su libelo, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado, ya individualizado, solicitando sea condenado al pago por concepto de daño material, a la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) , y por concepto de daño moral, la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) ; o la suma que se estime procedente de acuerdo al mérito del proceso, con reajustes, intereses y costas.

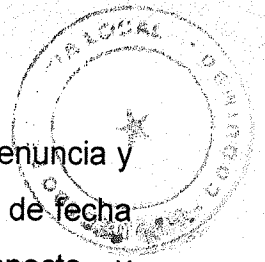
A fojas 7 Sernac se hace parte y se confiere patrocinio y poder al abogado Rodrigo Santander Martin.

A fojas 9 Sergio Álvarez Navea rectifica denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 12 el denunciante rectifica denuncia y demanda civil nuevamente.

A fojas 14 consta notificación por cédula de la denuncia infraccional y rectificación de demanda civil efectuada a la parte denunciada y demandada.

A fojas 27 tuvo lugar el comparendo de autos con la asistencia de las partes de la causa y de Sernac; instancia en que el denunciante y demandante ratificó su libelo , el Tribunal confirió traslado , evacuándolo la denunciada y demandada civil contestó por escrito según libelo que rola a fojas 21 y siguientes , planteando la



prescripción y caducidad de las acciones interpuestas y contestando la denuncia y demanda civil ; haciendo presente que si le dio respuesta mediante carta de fecha 25 de Febrero y 16 de Marzo año 2015 proporcionando información al respecto , y que todos los terminales utilizados en las operaciones cuestionadas están ubicados en Coquimbo , que los movimientos no registran errores y fueron realizados con la tarjeta y la clave secreta del denunciante, por lo que no tiene responsabilidad en los hechos, razón por la cual solicita el rechazo de la acción civil.

El Tribunal confirió traslado de dichas excepciones y a fojas 32 resolvió no dar lugar a ellas.

A fojas 96 tuvo lugar la reanudación del comparendo con la asistencia de las partes de la causa y de Sernac.

El Tribunal llama a las partes a avenir en lo patrimonial y no se produjo.

PRUEBA EN LO INFRACCIONAL:

La parte denunciante rindió prueba documental, consistentes en: a) Copia de reclamo ante Sernac; b) Carta de Banco Estado al Denunciante de fecha 25 de Febrero de 2015 y c) Carta de Banco Estado a Sernac de fecha 25 de Febrero de 2015 , y d) Cartola histórica del denunciante correspondiente al periodo 02 de Febrero 2015 al 29 de Enero de 2015, en el cual figuran los cargos de esta denuncia y la ubicación de las sucursales de la transacción; asimismo rindió la testimonial de YOHANA ANDREA GALLARDO VÁSQUEZ, la que debidamente individualiza y juramentada en forma legal expuso al tenor de los hechos de autos que es la hija del denunciante , sabe que le sacaron plata de su cuenta, incluso con cuenta de Copec y él no tiene vehículo ; agrega que sabe porque vio la cartola donde aparecen los Giros que no corresponden a gastos que él hubiera efectuado y en lugares lejos de donde vive .

Por su parte la denunciante rindió la documental consistente en: a) Copia de carta de respuesta al denunciante , b) Documentos de la cartola histórica del denunciante de periodo 30 de Enero de 2015 al 13 de Abril de 2015, y c) Documento de la cartola histórica del denunciante de periodo 15 de Diciembre de 2014 al 02 de Enero de 2015; asimismo solicitó se oficiara a Establecimiento Copec de calle Alessandri N°1209 de la comuna de Coquimbo a fin de que informara registro con la venta realizada por sistema Redcompra, código de comercio N° 7705441 de 29 de Enero de 2015 a las 02:00 de la madrugada por la suma de \$200.000(doscientos mil pesos) , y en su caso a que corresponde. También solicitó que se traiga a la vista la causa N° 8091-2014.

El Tribunal tuvo a la vista la causa; se ofició a Copec y éste informó según documento que rola a fojas 104 que el código de redcompra 7705441 es por el uso de una tarjeta efectuado con fecha 29 de Enero de 2015 por la suma de \$200.000. (doscientos mil pesos) en un tipo de venta normal.

Por su parte Sernac rindió la documental consistente en: a) Copia de expediente de mediación de fecha 9 de Marzo 2015 y b) 5 fallos de materias similares. Asimismo solicitó que la denunciada exhibiera los instrumentos en que conste la aceptación de los cargos objetados y en caso de no existir que informe dicha circunstancia.



El Tribunal ordenó que informara y el Banco Estado a fojas 99 expresa que no existen documentos de ese tenor tratándose del tipo de cuenta del demandante, que no es costumbre ni obligación del titular aceptar los cargos, agrega que es el portador de la tarjeta y de la clave quien debe resguardar tanto su tarjeta como la clave.

PRUEBA EN LO CIVIL:

El Tribunal fijó como punto de prueba: "Daños producidos y montos de ellos"

La parte demandante rindió la documental con los documentos acompañados y referidos en la etapa infraccional; y la parte denunciada y Sernac no rindieron pruebas al efecto.

Estando la causa en estado se la trajo para fallo.

CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que la denuncia se fundamenta en que don Sergio Álvarez Navea señala que en su cuenta figuran giros sin contar con su consentimiento ni autorización, por \$100.000(cien mil pesos), \$90.000(noventa mil pesos) y \$200.000(doscientos mil pesos) .- y que dos de estos cargos aparecen realizados en Santiago.

Segundo: Que a juicio de este sentenciador y rigiendo las prácticas comerciales referidas en el Código de Comercio, es preciso determinar si al usar una tarjeta de crédito para que se efectúen la transacción correspondiente es preciso otorgar consentimiento y autorización y en su caso quien y ante quien.

Tercero: Que de acuerdo a las probanzas descritas en la parte expositiva, tanto por parte del denunciante como del denunciado es un hecho incuestionable como lo señala el propio denunciante que este tenía una cuenta Rut con Banco Estado y que se efectuaron cargos en cajeros automáticos, y que esos giros de acuerdo con la documentación acompañada fueron efectuados en los terminales de Coquimbo por las cantidades impugnadas .

Cuarto: ~~Que este Tribunal, en relación a la testimonial rendida, no le otorga valor por ser efectuada por la hija del denunciante ; por lo que evidentemente carece de la imparcialidad necesaria.~~

Quinto: Que el denunciante ha señalado que no obtuvo ninguna información por parte del Banco lo que se desvirtúa con la documentación que rola a fojas 40 a

Sexto: Que para efectuar las transacciones impugnadas se utilizó una tarjeta que es del denunciante, la que de acuerdo con la normativa vigente es personal e intransferible, y que para ser usada es preciso activar la clave secreta de la misma, para lo cual es indispensable tomar los resguardos necesarios para que ninguna otra persona tenga acceso a la tarjeta ni a la clave secreta; por lo tanto la tenencia de la tarjeta como su clave en cuanto a su cuidado y uso es de responsabilidad del tenedor y usuario de dicha tarjeta; que a mayor abundamiento no puede pretenderse que cada vez que se efectuó una operación es preciso otorgar consentimiento y autorización al Banco ya que dicho consentimiento y autorización se entiende por el hecho de usar la correspondiente tarjeta y clave respectiva.

Séptimo: Que no se ha acreditado en autos que la tarjeta del denunciante haya sido hurtada o sustraída o que haya sido usada por otra persona, y que sólo existen los dichos del denunciante que dichos cargos no le corresponden.

Octavo: Que apreciados estos antecedentes de acuerdo a reglas de sana crítica y teniendo presente fundamentalmente la confidencialidad de la tarjeta de crédito y atendido a lo razonado precedentemente no se hará lugar a la denuncia interpuesta.

En cuanto a la acción indemnizatoria:

Noveno: En virtud de lo resuelto en lo infraccional no se hará lugar a la demanda civil interpuesta, sin costas.

Y visto lo prevenido en la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los juzgados de Policía Local y artículos 3 letra e), 24, 50, 50 A, 50 B y 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor, se declara:

- a) Que no ha lugar a la denuncia interpuesta por don **SERGIO ALVAREZ NAVEA** en contra del **BANCO ESTADO**.
- b) Que no ha lugar a la demanda interpuesta en contra de la denunciada, sin costas, por estimar que se tuvo motivo plausible para litigar.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Dictada por don **Winston Mettifogo Parraza**, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local de Coquimbo. Autoriza doña **Mónica Rojas Seda**. Secretaria. (S)



[Handwritten signature]
ALVAREZ

Álvarez Navea, Sergio
Banco Estado de Chile
Infracción a la Ley del Consumidor
Rol N° 210-2016.- (6048-2015 del Primer Juzgado de Policía Local de Coquimbo)

La Serena, veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y, conforme lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287, 186 y 223 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia en alzada de cinco de agosto de dos mil dieciséis, escrita de fojas 107 a 110 de autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 210-2016 Policía Local.-

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones integrada por los Ministros Titulares señor Juan Pedro Shertzer Díaz, señor Jaime Franco Ugarte y señor Humberto Mondaca Díaz.

Viviana Carvajal Carvajal
Secretaria (s)

En La Serena, a veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.



JUAN PEDRO SHERTZER DIAZ
Ministro
Fecha: 27/02/2017 13:02:51

JAIME EDUARDO FRANCO UGARTE
Ministro
Fecha: 27/02/2017 13:02:51

Humberto Manuel Mondaca Diaz
Ministro
Fecha: 27/02/2017 13:02:52

Viviana Noemi Carvajal Carvajal
MINISTRO DE FE
Fecha: 27/02/2017 13:55:55



01672015725471

Pronunciado por la Segunda Sala Sala de la C.A. de La Serena integrada por los Ministros (as) Juan Pedro Enrique Shertzer D., Jaime Eduardo Franco U., Humberto Manuel Mondaca D. La Serena, veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

En La Serena, a veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01672015725471