

La Florida a veinte de Abril de dos mil diecisiete

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que por presentación de fojas 9 y siguientes, declaración de fojas 13 y ampliación de fojas 15, don OSVALDO ALEJANDRO DIAZ MARTINEZ, ingeniero, cedula nacional de identidad N° 8.124.654-8, domiciliada en Av. El Parque N° 2793, Conjunto Santa Maria, La Florida, interpuso querella por infracción a la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de BANCO DE CHILE, representada legalmente por don EDUARDO EBENSPERGER ORREGO, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 251, Santiago, por los siguientes hechos:

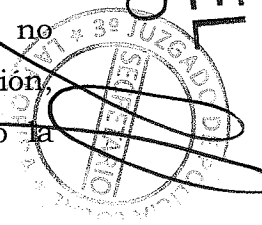
Expone que el día 12 de Mayo de 2016, al revisar su estado de cuenta corriente, se percata que se habían realizado dos giros sucesivos de \$200.000 cada uno, los cuales no fueron efectuados por él, el día 10 de Mayo por lo que se dirigió a la sucursal y efectuó la denuncia, bloqueándole la tarjeta, ingresando la denuncia y la solicitud de su dinero, quienes les indicaron que investigarían los giros y se comunicarían dentro de 72 horas con una solución.

Agrega que el banco le comunico que no había respuesta favorable a su solicitud, puesto que se había usado tarjeta y clave para los giros.

Por la misma presentación, don OSVALDO ALEJANDRO DIAZ MARTINEZ, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de empresa BANCO DE CHILE, representada legalmente por don EDUARDO EBENSPERGER ORREGO y por los mismo hechos señalados. Mediante dicha acción solicito que el demandado fuera condenado a pagarle la suma total de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos), por concepto de daño emergente por clonación de su tarjeta, suma que deberá ser solucionada más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 24 contesta por escrito la denuncia infraccional y demanda civil, don LEANDRO RIVERA NAVARRO, abogado, en representación de BANCO DE CHILE, indicando que don OSVALDO ALEJANDRO DIAZ MARTINEZ, funda su denuncia y demanda civil en una serie de giros efectuados desde su cuenta corriente que aparecen registradas en sus cartolas el 10 de Mayo de 2016, sin embargo el cliente no presenta medidas restrictivas, las transacciones no registran alerta por mal uso, ni pines erróneos, o error en su tiempo de ejecución, por lo que se estima que las transacciones fueron efectuadas utilizando la

COPIA FIEL
SECRETARIO



respectiva clave secreta y tarjeta, ambas vigentes y activas a la fecha y hora de las transacciones.

Dichos elementos es decir clave y tarjeta son personales e intransferibles y su tenencia es de exclusiva responsabilidad del cliente, 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 de Chile.

3.- Que a fojas 33 se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la demandada y denunciada BANCO DE CHILE y de la denunciante y demandante don OSVALDO ALEJANDRO DIAZ MARTINEZ.

La parte DIAZ MARTINEZ rindió prueba documental consistente en copias de cartolas del banco, fotocopia de constancia, fotocopia de cedula de identidad y diversos correos electrónicos entre él y el banco.

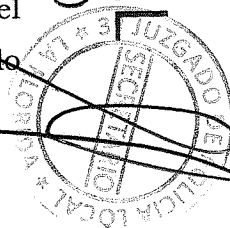
La parte BANCO DE CHILE rindió prueba documental consistente en: copia huincha de cajero automático, copia de contrato de productos, copia de carta que niega la restitución de los fondos, copia de carta enviada ala SERNAC, copias de sentencias de diversos tribunales, copias de solicitud a la empresa que administra los cajeros, copia del seguro contratado por la querellante.

4.- Que a fojas 63 ingresaron los autos para fallo.

5.- 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 los giros se efectuaron usando una tarjeta y la clave única proporcionadas al usuario por la empresa BANCO 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 al 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.

COPIA FIEL
SECRETARIO



6.- 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 9 y siguientes, y ampliación de fojas 15, por don OSVALDO ALEJANDRO DIAZ MARTINEZ en contra de BANCO DE CHILE, ambos ya individualizados, en mérito de lo señalado en el considerando quinto 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°138.051-10

DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR

COPIA FIEL
SECRETARIO

