

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

OF. ORD. Nro: 434

MATERIA : Lo que indica.

Curicó, diecinueve de Junio de dos mil diecisiete.

DE: PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ

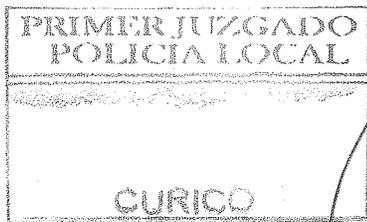
A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, TALCA

En el proceso rol N° 1700.16 CR, Caratulados, "VÁSQUEZ CON BANCO ESTADO DE CHILE", ley 19.496, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de remitir copia del fallo dictado por este tribunal. Dicha sentencia se encuentra ejecutoriada.

Lo anterior así esta ordenado en estos autos.

Saludan atentamente a Ud.,

POR EL JUEZ



Secretaria

FECHA	Nº INGRESO
28 JUN 2017	507
SERNAC - TALCA	

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

Fojas ciento treinta y nueve, 139

Rol 1700.16 CR.

Curicó, nueve de Enero del año dos mil diecisiete.

VISTOS.

A fojas treinta y tres y siguientes, Pedro Alejandro Vidal Ramírez, abogado domiciliado para estos efectos en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, quien comparece en representación de don Luis Marcelo Vásquez Araya, ingeniero, domiciliado en calle Berlín N°1017, Villa Don Sebastián de Rauquén, Curicó, y para estos efectos también en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, deduce denuncia por infracción a la ley 19.496 en contra de Banco Estado de Chile, representada legalmente por don Pablo Bernardino Piñera Echeñique, de quien ignora profesión u oficio, domiciliado en Santiago Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, la que sustenta en las consideraciones de hecho y fundamentos de derecho siguientes: Relata que con fecha 2 de marzo de 2016, su representado fue víctima del hurto y/o robo, de su pack de cuenta corriente el cual le había sido recién entregado por el Banco Estado de Chile como consecuencia de tramitar un crédito hipotecario para la compra de una vivienda, dicho pack contenía, chequeras, tarjetas y claves de tarjetas, y se encontraba al interior de su vehículo particular, el cual dejó en un taller mecánico de la ciudad. Al interior de dicho pack, se encontraban todos los documentos de la cuenta, incluyendo las claves de inicio, que debían posteriormente ser validadas y modificadas por lo que rápidamente y con la finalidad de evitar consecuencias más graves, el denunciante se comunicó con su ejecutiva doña Marjorie Labra Verdugo, con el objeto de proceder al bloqueo de la cuenta, claves y los talonarios de cheques, le explica que para poder realizar esa operación debía comunicarse vía telefónica, con la línea 800, pues era el conducto regular en estos casos, y que ahí le explicarían el procedimiento y procederían al bloqueo inmediato. El denunciante llamó aproximadamente 10 veces para realizar dicho bloqueo, hasta que finalmente se logró comunicar con la operadora del número 6002007000, la que lo deriva a otro número telefónico el 800802020. Luego de varios intentos, se logra comunicar con un ejecutivo, al que detalladamente le cuenta lo sucedido, los productos que le habían sido sustraídos y que necesitaba orientación rápida, pues todos los documentos, claves o tarjetas podían ser utilizados en su desmedro. Nuevamente éste le explica los pasos a seguir, el denunciante le señaló que productos habían sido hurtados y lo que finalmente quería, esto es que se diera indicación de bloqueo completo de los productos en forma inmediata. Hace presente que con fecha 17 de marzo, y ya habiendo transcurrido un plazo razonable, su representado concurrió al Banco Estado, a fin de activar nuevamente sus claves y retirar una nueva chequera, para lo cual conversó con su ejecutiva, doña Marjorie Labra Verdugo, a quien además, le contó lo que había sucedido con el bloqueo de

Membrillar 443
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

las cuentas. De inmediato la ejecutiva le señala que por protocolo el Banco debe realizar el bloqueo automático de todo, bastando para ello la sola denuncia del titular de la cuenta de extravío o hurto, denuncia que por cierto ya había realizado con anterioridad. Señala que para mayor seguridad la ejecutiva procede a la revisión de la cuenta corriente, ya que según lo que su representante manifestó de inmediato pensó que el bloqueo no se había realizado, lo que efectivamente había ocurrido, no se bloquearon las cuentas ni los documentos por lo que procedió de inmediato a bloquearlas. Agrega que luego de dicha operación revisa nuevamente y se percatan de que con fecha 7 de marzo se habían transferido desde la tarjeta de crédito Master Card a la cuenta corriente la suma de \$1.662.000, y posteriormente el día 15 y registrado 16 de marzo se transfirieron \$1.662.000 más desde la línea de crédito a la cuenta corriente e inmediatamente después se realiza una nueva transferencia por la suma total de \$3.500.000 a una cuenta absolutamente desconocida del banco Santander N°68204089, a nombre de don Carlos Antonio Núñez Farías, sabido esto, de inmediato su representado estampa la denuncia en la Fiscalía local por el delito de estafa, en causa Ruc N°1600318389-4, la que está siendo conocida actualmente por el tribunal de garantía e investigada por la Fiscalía Local de Curicó y además interpuso una querrela por el mismo delito con fecha 11 de abril de 2016. Sostiene que a fin de solucionar el problema, el cual es complejo, puesto que actualmente la deuda que registra el denunciante y demandante alcanza los \$3.500.000.- y no le pertenece, el titular concurrió personalmente al Banco Estado a fin que le dieran una solución al problema, pues sin perjuicios de la sustracción de los documentos, el bloqueo de las cuentas era un trámite que el denunciante solicitó en la oportunidad y forma correspondiente, en el mismo instante en que fueron sustraídos los productos, como así mismo no se cumplieron los protocolos de seguridad, los que fueron explicados por la propia ejecutiva, y que operaban en forma automática, por lo que la responsabilidad a su entender era del Banco, sin embargo no obtuvo respuesta favorable. Indica que con fecha 23 de marzo de 2016, el Banco Estado, procede a contestar el reclamo formulado, por su representado, señalando que efectivamente constan las transacciones realizadas en la cuenta, pero que sin embargo son válidas, en atención a que no tienen condición de error y en la actualidad luego de todos los errores previamente señalados, el Banco está haciendo efectivo el cobro de los créditos, en su totalidad, puesto que además de todo el fraude se materializó mediante la solicitud de los créditos en una sola cuota, lo que a juicio del denunciante le acarrea un perjuicio enorme, por cuanto además este Banco, amenaza con enviar a su representado al Boletín Comercial, perdiendo toda posibilidad de acceder a una vivienda digna. Agrega que resulta incomprensible, a su parecer, que el Banco, a sabiendas de que existía una denuncia de siniestro por robo o hurto, aun así aceptó la transferencia de la totalidad de los fondos de la cuenta corriente y así mismo la totalidad de la línea de crédito, para luego realizar una transferencia a una cuenta diversa. Claramente los supuestos protocolos de acción tendientes a evitar este tipo de defraudaciones no funcionaron adecuadamente, a pesar de que el demandante formuló la denuncia respectiva. Estos protocolos de seguridad constituyen un servicio el cual ha sido prestado en forma deficiente, pues producto de la negligencia en los actos informativos de relevancia, el demandante fue víctima de una defraudación perjudicando gravemente su patrimonio. Establece que además de las líneas abiertas ya señaladas, se abrió una cuenta personal para gastos operacionales, dinero que estaba destinado a los gastos concernientes a la adquisición de la vivienda, estando bloqueada la cuenta corriente el 31 de marzo de 2016, el propio banco retira los fondos de la cuenta de gastos operacionales cerrando la cuenta y

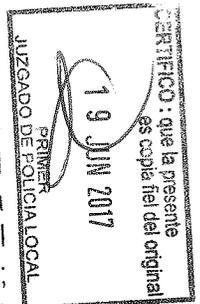
Membrillar 443
Curicó



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

los traspasa a la cuenta corriente para pagarse a sí mismos la línea de sobregiro, por la suma de \$587.630.- haciendo un total de deuda de \$4.088.819.- (sic) dinero que nunca utilizó, pues tampoco hizo uso de la cuenta corriente ni del crédito.- Nulidad de la obligación.-según expresa el Decreto con Fuerza de Ley N°707 del año 1982, se define en su artículo 1 al contrato de cuenta corriente bancaria, "La cuenta corriente bancaria es un contrato en virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado", su representado para solicitar un crédito hipotecario, se vio en la necesidad de abrir una cuenta corriente en el Banco Estado, y así mismo se encontraba dentro del contrato de apertura de cuenta corriente, un contrato de línea de crédito, en virtud de la cual se le entrega una tarjeta de crédito... (sic), todos documentos que le fueron entregados en el pack sustraído desde su vehículo, según el relato previo.- Hace presente que dentro de los servicios contratados con el banco, se encuentran incluidos además los servicios de seguridad, y así mismo el protocolo de acción de la institución en caso de sustracción de los documentos ya señalados. En el caso del Banco Estado, este protocolo de acción se activa automáticamente y consiste en el bloqueo total de las cuentas y tarjetas sustraídas, materializándose una vez que el cliente se comunica con la línea 800 señalada por el mismo banco, "Si pierde o le roban su tarjeta llame las 24 hrs al 800802020 conserve el código de bloqueo que le darán y de aviso a carabineros". Esgrime que su representado efectivamente se comunica con dicho número, donde le señalan que el trámite ya estaba listo, que nada más tenía que hacer, por lo que se queda tranquilo con la acción, sin presagiar lo que sucedería con posterioridad. Los actos jurídicos en general son susceptibles de nulidad, la cual puede ser absoluta o relativa dependiendo de los requisitos, así lo dispone el artículo 1681 del Código Civil, "es nulo todo acto o contrato a que falta alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del mismo acto o contrato, según su especie y la calidad o estado de las partes. La nulidad puede ser absoluta o relativa". Sostiene que en el derecho civil chileno, la ley confunde la inexistencia con la nulidad absoluta, por lo que sin perjuicio de los (sic) señalado en el artículo 1682, son aplicables también las normas generales de los actos jurídicos, siendo indispensable en todo acto o contrato, la concurrencia de los requisitos de existencia del acto, como en el caso en comento "el consentimiento". Precisa, que en el contrato de cuenta corriente bancaria, el Banco se obliga a realizar los pagos hasta la concurrencia de los dineros que el cliente en este caso deposita en dicha cuenta, más un cupo extra denominado línea de sobregiro, la cual constituye un crédito que se activa inmediatamente, con el respectivo mandato de pago. Este crédito en la actualidad se puede realizar no solo con la entrega a un tercero de cheques, sino que también por medios electrónicos (transferencias). Cabe hacer presente además que para el caso de la línea de crédito, se requiere un contrato extra que no dice relación con la cuenta corriente, pero que sin embargo puede ser administrada también por vía electrónica. Como todo acto jurídico, el cumplimiento de un mandato de pago, ya sea mediante cheque o transferencia electrónica, constituye un acto jurídico que requiere necesariamente el consentimiento, el cual para formarse requiere de la voluntad de ambas partes; Expone que en el caso en comento su representado, manifestó su intención en forma inequívoca de no realizar ningún tipo de transacción comercial que implicara el uso de sus cuentas, ya sea cuenta corriente o línea de crédito, mediante el aviso de bloqueo respectivo como consecuencia de un robo, del cual dejó la constancia inmediata en el número telefónico señalado por el propio banco. Este solo hecho implica la falta de voluntad de su representado, respecto a la

Membrillar 443
Curicó

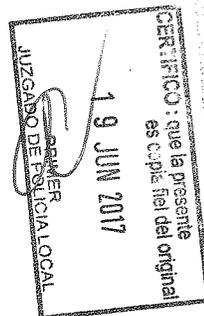


cuenta corriente y...

**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

realización de cualquier acción que alterase el estado de su cuenta corriente o línea de crédito, y en consecuencia el Banco no podía permitir que se realizaran transacciones en dicha cuenta. Señala que esta falta de consentimiento trae como consecuencia que el acto celebrado sea nulo y por consiguiente el crédito solicitado a la línea de crédito y el retiro mediante cualquier medio de los dineros de la cuenta corriente son de exclusiva responsabilidad del Banco, no de su representado, debiendo asumir el primero, las pérdidas por causa de su negligencia. Manifiesta que lo mismo ocurre con el traspaso de fondos de fecha y 31 de marzo de 2016, respecto del cual su representado jamás tuvo conocimiento, simplemente se realizó la operación sin su consentimiento, y más aun a una cuenta corriente que se supone estaba bloqueada.- Infracción a la calidad del servicio.- Indica que es parte del servicio financiero, mantener la seguridad de la cuentas corrientes y cualquier otro tipo de cuenta existente, lo que implica además, la existencia de algún protocolo de seguridad, para evitar perjuicios a los consumidores de dichos servicios financieros. En el caso, expresa que efectivamente existe este sistema de bloqueo de seguridad, el cual consta incluso de los documentos que se acompañan, sin embargo éste no operó, debido a actuar negligente de los funcionarios del banco, pues como será acreditado en la oportunidad que corresponda, su representado fue extremadamente negligente (sic) al comunicarse de inmediato, con el número que el propio Banco señala como medio para el bloqueo de las cuentas y tarjetas, esto es el número 800802020, es así que expresa "si pierde o le roban su tarjeta llame las 24 hrs al 800802020 conserve el código de bloqueo que le darán y de aviso a carabineros".- Sostiene que efectivamente su representado, llama al número ahí señalado en el cual le informan lo que debe hacer, lo que sin embargo de nada sirvió, por cuanto igualmente sus cuentas continuaron activas, y producto de ese hecho, el tercero en cuyo poder se encontraban los documentos, se aprovecha de la situación sustrayendo desde la cuenta y línea de crédito, la suma total de \$3.500.000.- sumado a lo anterior, el banco en forma oficiosa, actúa sacando dineros de la cuenta de gastos operacionales y pagándose de la línea de crédito de la cuenta corriente bloqueada, este hecho fue realizado sin el consentimiento ni conocimiento de su representado.- Todos estos hechos, a su juicio, constituyen una infracción a la calidad en la prestación del servicio por parte del Banco denunciado.- Infracción en la seguridad en los bienes y servicios. Señala que en el caso en comento, existió una grave falencia en la seguridad de la prestación del servicio; el denunciante y demandante, contrató los servicios del Banco Estado y realizó la apertura de una cuenta corriente en dicho banco, dado que era el requisito impuesto para poder acceder a un crédito hipotecario, pues el sueño de su familia es obtener la casa propia. Así las cosas, debe y existe una obligación de parte del banco de mantener la seguridad en las operaciones bancarias y en los productos de los clientes de cuentas corrientes y ahorro de todo tipo, más aun cuando estas son susceptibles de ser sustraídas por terceras personas, con la intención obvia de obtener dinero de manera indebida.- Sin perjuicio de lo anterior, la denunciada podría alegar que su representado ha sido negligente en la tenencia de los documentos del crédito, lo que podría disminuir la responsabilidad, sin embargo esto no es así, en primer lugar, porque la existencia de un protocolo de embargo para el caso se extravió o robo de documento de crédito, hace concluir que el Banco asume la posibilidad de que esto ocurra, por lo que también debe asumir la responsabilidad por el servicio de seguridad que presta y en segundo lugar, el incumplimiento que se reclama está directamente relacionado con este servicio de seguridad, y nada tiene que ver con el hecho mismo de la pérdida, pues independiente de la causa del extravío, la obligación única del Banco es bloquear

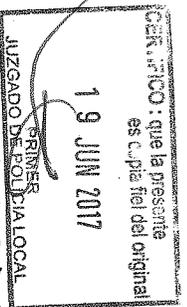
Membrillar 443
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

las cuentas para evitar perjuicios mayores. El artículo 3 letra d de la ley 19496, establece como derecho y deber básico del consumidor, "La seguridad en el consumo de bienes o servicios la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", riesgos dentro de los cuales se encuentra la posibilidad de robo o hurto. El artículo 23 de la ley 19.496, establece la responsabilidad por actuación negligente en los actos de consumo, señalando que "comete infracción a las disposiciones de esta ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, ...seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". La propia ley responsabiliza al proveedor de bienes o servicios, como infractor para el caso de que negligentemente no cumpla con las obligaciones de mantener un servicio de calidad y seguridad.- Por los argumentos señalados previamente, entendiéndose su representado que existe una infracción por parte del Banco denunciado, es que interpone la presente denuncia infraccional, solicitado se dé lugar a la misma, con expresa condena en costas. Por lo que en virtud de lo expuesto, y de lo dispuesto en los artículos y normas citadas y demás pertinentes en la especie; solicita, se tenga por interpuesta denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra de Banco Estado de Chile, representado legalmente por don Bernardino Piñera Echeñique, ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se condene al querellado al pago del máximo de las multas que establece la ley determine (sic), conforme al mérito de autos, y así mismo se declare la nulidad de los siguientes actos jurídicos: 1.- Crédito solicitado por medios electrónicos, a la línea de crédito de la tarjeta Visa de Banco Estado de su representado por el total de la obligación.-2.- Crédito solicitado a la línea de sobregiro de la cuenta corriente de su representado N°42500121909, del Banco Estado de Chile, lo que se determine conforme al mérito de autos.- Al Primer Orosí: Pedro Alejandro Vidal Ramírez, abogado, domiciliado para estos efectos en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, en representación de don Luis Marcelo Vásquez Araya, ingeniero, domiciliado en Calle Berlín N°1017, Villa Don Sebastián de Rauquén, Curicó, y para estos efectos también en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, deduce demanda de indemnización de perjuicios, en contra de Banco Estado de Chile, representada legalmente por don Pablo Bernardino Piñera Echeñique, ya individualizado y para lo cual da por reproducidos todos y cada uno de los argumentos de hecho y derecho esgrimidos en lo principal de esta presentación y en virtud de las consideraciones de hecho y fundamentos de derecho que a continuación señala: Procedencia de la acción de indemnización. Indica que la acción indemnizatoria civil en la especie es plenamente procedente, toda vez que los perjuicios sufridos por su representado, nacen exclusivamente del actuar negligente de la denunciada, en tanto no hace efectivos los protocolos de seguridad por ellos impuestos. Hasta este momento existe un perjuicio emergente y de carácter moral, que se manifiesta por la existencia de un crédito que su representado no solicitó, traspaso de fondos o transacciones indebidas por parte del Banco, y la preocupación constante de perder toda posibilidad de solicitar un crédito hipotecario, para optar a la casa propia, como así mismo, las amenazas constantes por parte del Banco, de ser ingresado al Boletín Comercial y a DICOM por la deuda existente, la necesidad de acceder a la justicia, para proteger sus derechos, y la búsqueda de asesoría jurídica, con la pérdida de tiempo que ello conlleva. Señala que se han agotado todas las instancias para evitar tener que acceder a la justicia, sin embargo es la denunciada y demandada, la que no acepta ningún tipo de solución al problema, el cual se genera directamente, por su responsabilidad en el hecho cobrando en la actualidad la

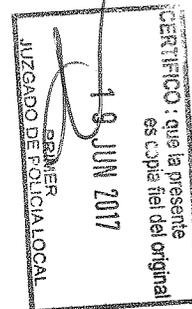
Membrillar 443
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

suma de más de \$4.000.000.- El artículo 23 de la ley 19.496.- señala que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, ... seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Recalca que esta infracción constituye directa relación causal con el perjuicio que se reclama. El artículo 3 de la ley 19.496, señala que "son derechos y deberes básicos del consumidor" letra e "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento (...)". En razón de lo anterior y lo expuesto en lo principal de esta presentación, interpone demanda de indemnización por los siguientes conceptos: Daño emergente: Este daño lo avalúa en la suma de \$4.088.819.- divididos en la suma de 3.500.000.- monto de la sustracción de la línea de crédito VISA y de sobregiro, que según lo que se expresa, se acreditan mediante los documentos que se acompañan. Daño moral: Por la suma de \$1.000.000.- por las molestias causadas, por la existencia de un crédito que no se solicitó, y la preocupación constante por parte de su representado de perder la posibilidad de solicitar un crédito hipotecario, para optar a la vivienda, las amenazas constantes por parte del Banco, de ser ingresado al Boletín Comercial y a DICOM por la deuda existente, la necesidad de acceder a la justicia, para proteger sus derechos, y la búsqueda de asesoría jurídica, con la pérdida de tiempo que ello conlleva. Señala que su representado y demandante, ha agotado todas las instancias para evitar tener que acceder a la justicia, sin embargo es la denunciada y demandada, la que no acepta ningún tipo de solución al problema y continúa a sabiendas con el cobro del crédito. Por lo que en virtud de lo expuesto y de lo dispuesto en las normas legales citadas y demás pertinentes en la especie; solicita se tenga por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de Banco Estado de Chile, representada legalmente por don Pablo Bernardino Pinera Echeñique, se acoja a tramitación y en definitiva se condene a la demandada al pago de: 1.- La suma de \$4.088.819, por concepto de daño emergente.- 2.- A la suma de \$1.000.000, por concepto de daño moral.- Más intereses reajuste y costas, o lo que se determine conforme al mérito de autos.- Al segundo otrosí: solicita medidas conservativas, en atención a que en la actualidad el Banco Estado, sin reconocer ningún tipo de responsabilidad, intenta cobrar el crédito supuestamente solicitado por su representado, al que el denunciante no tiene posibilidad de pagar debido a que la suma es demasiado alta. Ha sido amenazado con ingresarlos sistema de información comercial, Dicom y boletín comercial por la existencia de un crédito impago, lo que por cierto aparte de no ser moralmente correcto, provocaría perjuicios graves, pues no podría optar a la compra de una vivienda ara él y su familia, cerrando toda posibilidad de crédito hipotecario, es por estas consideraciones y de manera urgente, que solicita se decrete como medida conservativa, que mientras dure el presente juicio suspenda el cobro de los créditos señalados en el cuerpo de esta presentación, originados por la negligencia inexcusable de la denunciada y demanda, en la aplicación de sus propios protocolos de seguridad. Al tercer otrosí: Acompaña los siguientes documentos: 1.- Copia cartola histórica N°000001 de fecha 6 de abril de 2016. 2.- Saldo y últimos movimientos de fecha 6 de abril de 2016 de la cuenta de su representado. 3.-Cartola Instantánea de línea de crédito de fecha 6 de abril de 2016. 4.- Estado ce cuenta de Tarjeta de Crédito de Banco Estado e páginas de fecha 28 de marzo de 2016. 5.- Comprobante de presentación de reclamo N°65338. 6.- Consulta orden de no pago de fecha 6 de abril de 2016. 7. -Copia de comprobante de bloqueo de fecha 17 de marzo de 2016. 8.-Copia saldo y últimos

Membrillar 443
Curicó



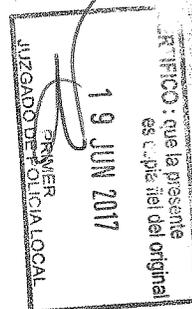
**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

movimientos de fecha 17 de marzo de 2016. 9.-Carta de respuesta de fecha 1 de abril de 2016. 10.-Copia de denuncias de fecha 3 de marzo de 2016 y 4 de abril de 2016, todos con citación. 11.Certificación autorizada ante notario de conversación vía mensaje con agentes del Banco Estado y comprobantes de llamadas telefónicas de la línea 600 de la misma institución bajo apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil.- Al cuarto otrosí: Hace presente que su personería para actuar en representación de don Luis Marcelo Vásquez Araya, consta de escritura de mandato judicial que acompaña, asumiendo patrocinio y poder en la presente causa con las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil, domiciliado en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, cédula de identidad N°15.128.193-1, forma de notificación correo electrónico pedroalejandrov@gmail.com.-

A fojas cincuenta y cuatro, rola presentación de Pedro Alejandro Vidal Ramírez, abogado por la denunciante y demandante civil, señalando como nueva representante para efectos de proceder a la notificación personal, a doña Jessica López Saffie.

A fojas ochenta y seis, comparece Reinaldo Arturo Cornejo Rodríguez, empleado Bancario, Cédula Nacional de Identidad N°9.160.282-2, agente sucursal Curicó, del Banco del Estado de Chile, en representación judicial y convencional del Banco del Estado de Chile, quien viene en designar Abogados patrocinantes a don Vladimir Lozano Donaire, Cédula Nacional de Identidad número 10.606.802- y a doña Solange Cifuentes Padilla, Cédula Nacional de Identidad N°17.188.729-1, ambos domiciliados en calle 4 Norte N°620, Segundo piso de Talca, a quienes además confiere poder.

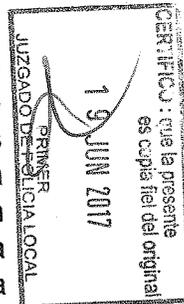
A fojas noventa y dos y siguientes, rola acta de comparendo, la que cuenta con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil don Luis Marcelo Vásquez Araya, asistido por su abogado don Pedro Vidal Ramírez y de la parte denunciada y demandada Banco Estado de Chile, representada por su abogado doña Solange Cifuentes Padilla. La parte denunciada y demandada civil, contesta mediante minuta escrita, la que se encuentra alojada desde fojas ochenta y siete a noventa y uno y que relata lo siguiente: 1.- No existe acto de consumo que deba ser regido por la ley 19.496, de conformidad a lo prevenido en el artículo 1° N°1 de la ley 19.496, debe existir un acto oneroso para que estemos en presencia de un acto de consumo que pueda ser conocido por este tribunal. Indica que no existe cobro alguno que el banco haya hecho al denunciante, relativo a estos hechos, es más no puede, por ley, hacer cobro alguno relativo a los cheques, pues lo prohíbe el artículo 15 del DFL. 707 relativo a las cuentas bancarias y cheques. Indica que el cuenta correntista recibe de forma gratuita su talonario y no puede hacerse cobro alguno a ese respecto.- 2.- No existe tampoco infracción negligente a las normas de la ley del consumidor.- La ley N°19.496, sanciona al proveedor que no respeta los términos, condiciones y modalidad conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio.- La responsabilidad de la custodia del talonario de cheques, de las tarjetas de crédito y de la tarjeta que contiene las claves es del propio denunciante, no del Banco. Precisa que éste debe cuidar su talonario, y está obligado a dar aviso al Banco en caso que sufra el robo (como lo ha afirmado sin que haya proporcionado prueba alguna al respecto). La responsabilidad en caso de extravío o robo de estos productos es de su titular. El denunciante debió dar, oportunamente, aviso de este robo al Banco, cosa que no hizo. Agrega que le



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

resulta curioso y anormal, y además indicativo de una conducta sumamente descuidada, que el denunciante sostenga que fue víctima de un hurto el día 2 de Marzo pasado y que concurre al Banco 15 días después de eso a verificar la condición de su cuenta corriente, dicha actitud es al menos negligente y no imputable a su parte. Hace presente que el actor dice haber sufrido este hurto el 2 de Marzo en un taller mecánico (no dice por qué motivo dejó su vehículo allí, ni por cuanto tiempo, ni tampoco explica por qué lo dejó abierto) en donde sostiene haber dejado su cédula de identidad, junto a su chequera, tarjetas de crédito y tarjetas de coordenadas dentro de su vehículo, el cual se encontraba con sus puertas abiertas, sin seguro. Afirma que queda claro entonces que el denunciante se ha expuesto más que negligentemente al riesgo. Por otro lado no es efectivo que el actor haya bloqueado sus productos con anterioridad al 17 de Marzo de 2016, nótese que no dice la fecha en que supuestamente se habría comunicado con el número de emergencia del Banco. Indica que en su atípico actuar, concurrió a reclamar a la sucursal del Banco el día 17 de Marzo de 2016 (15 días después del hurto), cuando lo normal era que lo hubiese hecho al día siguiente, y fue ese mismo día 17 de Marzo de 2016 que realiza el llamado al número de emergencia bloqueando sus productos. Arguye también que si el actor hubiese actuado de manera oportuna en el aviso del supuesto hurto, esto se hubiese evitado, pues transcurrieron 13 días desde el supuesto robo, hasta que se hizo la transferencia a la cuenta de un tercero. Indica que tampoco es creíble la versión que señala que concurrió al Banco el 17 de Marzo de 2016 a buscar una nueva chequera, pues no era factible que existiese allí un nuevo talonario habiéndose entregado de manera reciente uno, y sin existir aviso de pérdida del mismo. En estos sucesos existe hechos de terceros, los cuales no son de responsabilidad de su representado evitar. Así las cosas, lo reclamado no es parte del servicio comprometido por Banco del Estado de Chile, pues el aviso de pérdida de los productos fue dado con posterioridad a las transferencias de dinero reclamadas. Por lo que, en mérito de lo expresado y normas legales citadas, presenta descargos a la denuncia, y en su mérito, solicita se acojan las excepciones planteadas una o más de las excepciones planteadas una en subsidio de la otra, rechazando la denuncia con costas. En el primer otrosí, Solange Cifuentes Padilla contesta la demanda civil interpuesta en contra de su representado, solicitando su rechazo en la forma en que ha sido deducida, por no existir responsabilidad y en cuanto a su cuantía por carecer de fundamentos, tanto en los hechos como en el derecho. Explica lo siguiente: 1.- Da por reproducidos íntegramente los fundamentos de los descargos efectuados a la denuncia. Agrega además lo siguiente: 2.-Elementos de la responsabilidad.- Indica que, sin perjuicio de lo expuesto con anterioridad, la responsabilidad que reclama el actor es sin duda de carácter extracontractual, y el hecho de que la Ley N° 18.290 permita demandar indemnización, no le quita a ésta el carácter de extracontractual, en derecho las cosas son lo que son. En ese entendido, expresa que el Código Civil, en los artículos 2.314 y siguientes, regula la denominada responsabilidad extracontractual subjetiva, nombre que se le atribuye en razón de la concurrencia de uno de sus requisitos: la existencia de la culpa o dolo en el agente causante del perjuicio. Manifiesta que en el entendido que el actor pretenda atribuir a su parte la responsabilidad en mención, es menester que acredite la concurrencia copulativa de cada uno de sus elementos, a saber: I. Acción u omisión: vale decir un actuar, un hecho que produzca un cambio en el mundo exterior, o un no hacer aquello a lo que se encuentra obligado. II. Antijuridicidad: que consiste en la contradicción entre una determinada conducta y el ordenamiento normativo considerado en su integridad. En otras palabras, la antijuridicidad implica que la conducta de la cual se sigue la

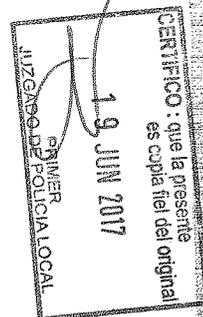
Membrillar 443
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

responsabilidad como sanción civil consistente en reparar los daños causados, sea contraria a derecho. En la legislación chilena, en materia civil, este requisito no tiene regulación expresa, constituyendo más bien un principio general. III. Imputabilidad: que como elemento del ilícito civil, parte de la base de que es necesario referir y atribuir a una persona determinada la autoría del mismo a fin de hacerla asumir sus consecuencias. La imputabilidad, se funda en la culpabilidad, factor psíquico, con sus dos variantes: el dolo y la culpa. En términos generales, se actúa con dolo toda vez que se actúa con la intención de dañar, vale decir, con la previsibilidad racional del resultado dañoso y la aceptación del mismo. La culpa, por su parte, consiste en faltar al deber de cuidado y diligencia que toda persona, sea por disposición de la ley o en razón de los estándares generales y comunes admitidos por la sociedad, debe emplear para evitar causar un daño que no se habría producido en caso de haberse respetado dicho deber de cuidado o diligencia. IV. El daño o perjuicio causado: que consiste en el menoscabo, lesión, pérdida, perturbación o molestia que sufre una persona y que afecta sus derechos subjetivos patrimoniales o extrapatrimoniales. A su vez, para que el daño sea objeto de indemnización, debe cumplir una serie de requisitos, a saber: a. Que el daño sea cierto y no meramente eventual. Entendemos que es cierto el daño que, conforme a las leyes de la causalidad, sobrevendrá razonablemente en condiciones normales, a partir de su antecedente causal. El daño que dice haber sufrido el actor no puede de ninguna manera ser imputable al actuar del demandado, menos en la entidad que se pretende. A partir de ese momento deberán eliminarse los acontecimientos imprevisibles, aquellos que no deberían racionalmente ocurrir y que eliminan el daño que se visualiza hacia el futuro, b. Que se lesione, perturbe o menoscabe un derecho subjetivo, c. Que el daño sea directo. Para que el daño sea resarcible es necesario que la pérdida, menoscabo, perturbación o molestia deba ser consecuencia inmediata y necesaria del hecho que lo provoca. El daño debe ser consecuencia inmediata del hecho, sin necesidad de que interfiera otro hecho para su concurrencia, d. Que el daño sea causado por obra de un tercero, distinto de la víctima y e.- Que el daño no se encuentre reparado.- V. Nexo causal entre el hecho doloso o culposo y el daño, vale decir, el vínculo que encadena un hecho (acción u omisión) con un resultado que se presenta como consecuencia directa, necesaria y lógica de aquel. Esgrime que no existe nexo causal alguno entre el supuesto hecho culposo y el daño- 4.- Respecto de los supuestos perjuicios: A) Daño emergente: Indica que el actor demandó la suma de \$4.088.819, bajo este concepto, lo que es improcedente, pues el responsable de los giros ha sido en definitiva el mismo, por no dar aviso oportuno de la pérdida de sus productos bancarios.-B) Daño moral: La fundamentación del daño moral son las molestias que habría tenido el actor y la pérdida de la posibilidad de solicitar un crédito hipotecario entre otros, sin perjuicio de no compartirlos, ya dijimos que no existe responsabilidad de su representado, lo que hace improcedente también el daño moral.-No obstante lo dicho, esta petición es también excesiva, y deberá, como todo daño, ser probada.-Por lo que, en mérito de lo expresado, disposiciones legales citadas, artículos 2314 y siguientes del Código Civil, y demás normas que en derecho correspondan, contesta la demanda civil intentada en autos en contra de su representado Banco del Estado de Chile, disponiendo en definitiva su más absoluto rechazo por carecer de fundamentos de hecho y de derecho, con expresa condenación en costas. Se realiza el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y se fija los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en la denuncia y demanda

Membrillar 443
Curicó

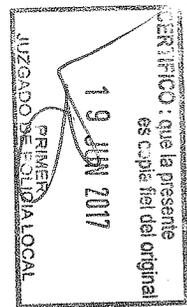


cento manana y un...

**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

que se encuentran alojados desde fojas 1 a fojas 31, siendo estos de fojas 1 a fojas 12 bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil; de fojas 13 a fojas 31 con citación. Acompaña además, bajo apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil: 1.-Estado de cuenta nacional de Tarjeta de crédito Visa de fecha 6 de abril de 2016, de don Luis Marcelo Vásquez, emitido por Banco Estado N° de cuenta 6844, 2.-Estado de cuenta nacional de Tarjeta de crédito Visa de fecha 20 de abril de 2016, de don Luis Marcelo Vásquez, emitido por Banco Estado N° de cuenta 6844, 3.-Cartola histórica N°1 de Cuenta de gastos emitida por Banco Estado de la cuenta corriente N°425-9-001200-3, de fecha 6 de Abril de 2016, 4.-Detalle de transferencia de origen 42500121909 del Banco Estado de Chile, a nombre de Marcelo Vásquez Araya y cuenta de destino N°68204089 del Banco Santander a nombre de don Carlos Núñez, por la suma de \$3.500.000. La parte denunciada y demandada civil acompaña los siguientes documentos con citación: 1.-Copia de registro interno de seguimiento del caso del cliente de Banco Estado denunciante y demandante. 2.-Copia de formulario de reclamo hecho por el denunciante y demandante civil de autos. 3.-Copia de parte policial con la denuncia hecha por el denunciante y demandante civil a la Fiscalía Curicó, el 3 de marzo del año 2016. La parte denunciante y demandante civil, presenta a declarar a los siguientes testigos: 1.- Berta Josefina Isabel Gómez Berrios, quien depone: "Al punto n°1: *"Esto fue el 3 de marzo del dos mil dieciséis, Luis Marcelo, la persona que le sustrajeron su kit del Banco. Yo lo conozco porque es el papá de mi hija, pero nosotros desde hace un año que estamos separados. El día 3 de marzo o no sé antes, hizo retiro de su kit de cuenta corriente de Banco Estado, que te dan al comprar una casa, un crédito hipotecario en el fondo, as el producto que te mete el Banco. El día 3 de marzo, se lo sustrajeron del vehículo acá en Curicó. Se dio cuenta al rato a rizo la denuncia en Carabineros y procedió a llamar a su ejecutiva de cuentas la cual le indicó que tenía que llamar a un número 600 u 800, en el fondo no le dio la ayuda que él realmente necesitaba. Cuando se comunicó con el número que le indicaron se cortaba la llamada. Tuvo que llamar muchas veces para poder concretar el bloqueo supuestamente, de todos los producto, porque cuando él logro comunicarse le indicó que era el kit completo que le habían sustraído. La persona que lo estaba atendiendo del call center, le pregunto si estaban las tarjetas dentro del kit y el indicó que no, por lo tanto solamente él solicitó bloqueo de todo, pero solamente le bloquearon los cheques. Los cheques se hizo la publicación en el diario oficial, viernes, sábado y domingo de esa misma semana. Después de eso, él se quedó tranquilo en el fondo, el día 17 creo, no estoy segura no me recuerdo, fue al banco por otra circunstancia, fue a activar una de la tarjetas, ya que él no había alcanzado a activar nada del kit, ya que estaba sellado y una persona de atención al cliente la Paolita le indicó que revisaran el estado de la cuenta y ahí se encuentra con la sorpresa de que se habían realizado dos transferencias que ascendían al monto de \$3.500.000 entre las dos, en una sola cuota además, transferencia que por supuesto él no hizo. Ahí la misma persona que lo atendió Paola, le dio a entender que esto había sido por una negligencia y un mal manejo del ejecutivo que lo había atendido anteriormente. Procedieron nuevamente a bloquear ahora si todo, fue muy amable esa persona, le facilitó mucho el trámite. Procedieron a revisar los datos personales de Luis Marcelo y se dieron cuenta que el número telefónico que aparecía no el de él ni de su trabajo, era un número que no conocía. Esto él me lo contó, y cuando pasó esto él me pidió ayuda para averiguar más sobre el tema en el banco, porque estaba consternado porque estaba tramitando su crédito hipotecario para su casa y además yo conocía a personas en el banco que me*

Membrillar 443
Curicó



caso número y número

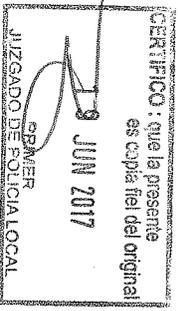
**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

podían ayudar con información. Así fue como al otro día, después del bloqueo personal con la ejecutiva, le entregaron el nombre de la persona de donde había ido la plata de las dos transferencias y el número telefónico que aparecía en el sistema que no era él de él. Con esos antecedentes los llevó a la fiscalía para adjuntar a la denuncia. Hizo una denuncia en el Sernac financiero, por la poca seguridad del Banco, porque el correo de notificación de transferencia nunca le llegó, y además el Banco Estado no tiene la misma seguridad que los demás bancos de la tercera clave, se lo digo yo de manera personal, ya que yo tengo cuenta Rut en el banco y recién hace un mes me pidieron una tercera clave para transferir \$30.000.- y al otro día hice otra transferencia por \$300.000.- y no me pidieron la tercera clave, o sea eso quiere decir que la seguridad es nefasta".

Repreguntas. Para que diga la testigo: 1.- La testigo señaló que había sido la ejecutiva del denunciante quien finalmente realizó el bloqueo completo de claves y cuentas. ¿Para que diga la testigo si sabe si al momento de la sustracción de los productos don Marcelo Vásquez, se comunicó con su ejecutiva para proceder a dicho bloqueo? R: Llamó a la ejecutiva pero ella no procedió al bloqueo, la ejecutiva se llama Marjorie y la persona que lo bloqueo fue otra ejecutiva de atención al cliente. Marjorie no le brindó ninguna ayuda, además de darle un número telefónico que no se podía marca de celular, porque era un 800. 2.- ¿Si esa ejecutiva que hizo efectivamente el bloqueo requirió algún tipo de autorización especial? R: Por lo que yo tengo entendido no. 3.- ¿Respecto al hecho de la sustracción de los productos si el denunciante aparte de la denuncia hecha a la fiscalía, inicio algún otro tipo de acción judicial, que dé cuenta de estos hechos y que se encuentre actualmente en investigación? R: Si, hay una demanda civil y una penal hacia la persona que realizó la estafa que es don Carlos Antonio Núñez Farías. 4.- ¿Si aparte de la cuenta corriente y la tarjeta de crédito existía otra cuenta anexa en el mismo Banco? R: Sí la cuenta gastos del crédito hipotecario, dinero que el banco tomó y traspasó sin previo aviso en la cuenta corriente que ya estaba bloqueada, y además se pagó con ese dinero, sin avisar. a Marcelo Vásquez, y sin tampoco recibir un correo posterior a la transferencia, lo que provocó que él se tuviese que endeudar en otro lugar para poder cubrir los gastos operacionales de la vivienda, creo que pidió un avance en alguna tienda en el Líder o en Falabella, porque la verdad no tenía el dinero, lo que le ha afectado a mi hija no a mí. Agrego que esto le podría haber costado perder su crédito hipotecario. Además ahora arriesga que le puedan rematar la casa y más encima lo metan al boletín comercial. 5.- ¿Si es que ella sabe el monto del crédito. Avance? R: \$800.000.-, más todos los interés. 6.- ¿Por qué le afecta a su hija? R: Porque es una guagua, él tiene que dar una suma más o menos grande todos los meses, ya que ella se alimenta de una leche especial, además tiene una piel atópica, por lo tanto utiliza cremas y productos carísimos todos los meses y a él toda esta estafa lo desbarajustó totalmente, por tanto él no le ha podido dar lo que le daba habitualmente para su manutención. Además anímicamente, él ha andado súper bajoneado, y le afecta cuando la va a buscar ella. 7.- La testigo señaló previamente que se había hecho modificación de datos de la cuenta por parte de terceros, ¿para que diga la testigo si el correo del denunciante fue modificado o no? R: No el correo no fue modificado, solamente el número telefónico.

Contrainterrogaciones. Para que diga la testigo. 1.- ¿Si la ejecutiva de nombre Marjorie fue la misma persona que ayudó al denunciante de estos autos a solucionar su problema con Banco Estado? R: No, no fue Marjorie, fue Paola, que es la ejecutiva de atención al cliente. 2.- ¿Por qué señala que el denunciante y demandante civil tiene peligro de que le rematen su vivienda o propiedad? R: Por la deuda con el banco Estado, el estafador sacó en una cuota la

Membrillar 443
Curicó

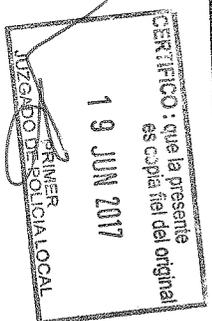


**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

plata y él no tiene de donde sacar, y por lo que yo entiendo todas las deudas bancarias llegan a un remate, le podrían rematar sus bienes, su auto, su casa. 3.- ¿Para que aclare el testigo según lo que ya ha mencionado, en el kit que le robaron a don Marcelo, estaban o no todos los productos? R. Estaba la chequera y la tarjeta de transferencia, él no alcanzo a activar nada, 4.- ¿Si estas tarjetas que le sustrajeron le fueron entregadas nuevamente o no a don Marcelo? R: Eso no lo tengo claro, por lo que dije anteriormente a él le sustrajeron, la chequera y la tarjeta de transferencia. Al punto N °2. "Perjuicios económicos y morales. La deuda ya debe ir en \$4.000.000 fácil más el dinero que tuvo que pedir, para pagar los gastos operacionales y todo el ajetreo que eso conlleva. Faltar al trabajo no poder pagar la manutención completa de su hija, no tener claridad si te van a rematar tus bienes, si te van a meter al boletín comercial, el costo del abogado también. En el fondo sentirte como ha pasado llevar por el banco de "Todos los chilenos". Que no resguardaron su seguridad, que además siento que se lavan las manos referentes al tema, como si él se hubiese autoestafado. Marcelo es un hombre intachable, incorruptible". Repreguntas. 1.- ¿Para que diga la testigo a cuánto asciende el monto de la transferencia sustraída. Total? R: \$3.500.000. 2.- ¿Cuál es el monto del avance solicitado para el pago de los gastos operacionales? R: \$800.000. 3.- ¿Para que diga la testigo si existe daño moral y en cuanto lo avalúa? R: Si existe daño moral, y lo avalúo en \$2.000.000 por lo menos, por el desgaste emocional, el no poder dormir bien, faltar al trabajo por hacer los trámites no poder pagar la manutención completa de su hija y la preocupación constante de perder algunos de tus bienes, y como dije anteriormente él es intachable y muy ordenado con sus cuentas y que lo llamen día por medio para cobrarle no es agradable y además sentirse vulnerable y desprotegido. Contrainterrgoaciones. 1.- ¿Para que diga la testigo donde trabaja don Marcelo y qué función cumple? R: Él trabaja en Arbolada, el campo se llama Arbolada, la empresa sería Frutam, él es el administrador del huerto. Atendido a motivos preferentes del tribunal, se suspendió la audiencia fijándose como nuevo día y hora doce de Julio de dos mil dieciséis a las 10:00 horas. Con lo obrado se puso término al comparendo firmando los comparecientes, junto al Tribunal.

A fojas ciento uno, rola presentación del abogado don Pedro Vidal Ramírez, delegando poder con el que actúa a don Cristian Zamorano Santander, con mismo domicilio y forma de notificación.

A fojas ciento dos y siguientes, rola acta de continuación de audiencia la que cuenta con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil don Luis Marcelo Vásquez Araya representado por su abogado don Cristian Zamorano Santander, según delega poder que presenta en esta audiencia, lo que el tribunal tiene presente, y de la parte denunciada y demandada Banco Estado de Chile, representada por su abogado doña Solange Cifuentes Padilla, y se procedió: La parte denunciada y demandada civil no presenta prueba testimonial. Diligencias: La parte denunciante y demandante civil, solicita las siguientes diligencias: 1.- Exhibición de los siguientes documentos: a) Autorización firmada por don Marcelo Vásquez, para traspaso de fondos de cuenta de gastos operacionales a la cuenta corriente realizada por el Banco Estado directamente. b) Última constancia entrega de talonario de cheques, al demandante. c) Constancia de modificación de datos en cuenta corriente del demandante, señalando los datos modificados. d) Comprobante de envío de correo electrónico de aviso de transferencia de fondos por la suma de \$3.500.000 de la cuenta corriente de su representado. 2.- Oficio a la Fiscalía de Curicó, para que informe por denuncia realizada por mi representado



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

por el delito de estafa en causa Ruc 1600318389-4, a fin de que informe si existe o no, tal denuncia. 3.- Oficio a Falabella y Líder, donde se solicita copia de solicitud de avances por parte de su representado en estos autos. La parte denunciada y demandada civil solicita en virtud del art. 348 del CPC, que se fije una audiencia de percepción de los audios donde constan las llamadas telefónicas que hizo el denunciante y demandante civil, apenas supo de la sustracción de su kit bancario, acompañando un pendrive donde constan los audios de las llamadas telefónicas realizadas por el denunciante en estos autos, a los números del call center de Banco Estado de Chile, solicitando su custodia. El tribunal provee fijando la audiencia de percepción.

A fojas ciento nueve, rola acta de audiencia de exhibición de documentos de fecha once de agosto de dos mil dieciséis. Se procede a efectuar la diligencia solicitada por la parte denunciante y demandante civil esto es la exhibición del siguiente documento: Última constancia entrega de talonario de cheques, al demandante, que se presenta como fotocopia simple, sin ningún tipo de autorización. Dicho documento queda adjunto a esta audiencia. La parte denunciada y demandada civil, hace presente que con respecto de los documentos ordenados exhibir en las letras a), c) y d), no existen como tales en poder de esta parte. El tribunal provee: Se tiene presente. Con lo obrado se puso término a la audiencia, firmando el compareciente junto al Tribunal.

A fojas ciento diez y siguientes, rola acta de audiencia, la que cuenta con la asistencia de don Vladimir Lozano Donaire, por la denunciada y demandada civil y en rebeldía de las demás partes y se procedió: De acuerdo a lo dispuesto en artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil y contando el Tribunal con los medios técnicos electrónicos necesarios para la adecuada percepción de la prueba ofrecida, se procede a abrir pendrive en computador y pueden observarse en su interior 4 archivos (ver cuadro que rola a fojas ciento diez). Se procede a escuchar audio archivo denominado Luis Vásquez 1, audio dura 8 minutos y treinta y seis segundos, se escucha conversación entre una voz masculina que indica llamarse Luis Marcelo Vásquez Araya, indica que su Rut es 13.600.636 con una mujer, la voz masculina indica el día de ayer había dejado su auto estacionado y le habrían sacado "talonario de cheques sellado y papeles" de la apertura de una cuenta corriente que había abierto el día anterior, señalando que la " tarjeta de crédito, la otra tarjeta y las 3 tarjetas no", ofreciendo dar número de las tarjetas, indicando que esas las tiene en su poder, durante la conversación la voz masculina indica no recordar el número de cuenta corriente ya que la abrió el día anterior, señalándole la voz femenina que sin ese dato no puede bloquear talonario su cuenta corriente vía telefónica y que debe hacerlo con su ejecutiva Marjorie Labra Verdugo a lo que la voz masculina molesto indica está de vacaciones, la voz femenina le indica debe ir al banco al otro día y la voz masculina molesta corta. Se procede a escuchar audio archivo denominado Luis Vásquez 2, audio dura 9 minutos y quince segundos, se escucha conversación entre una voz masculina que no indica nombre con una mujer que dice ser ejecutivo Banco estado y de nombre Nancy Salgado: la voz masculina indica el día de ayer había dejado su auto estacionado en Curicó a las 13.30 después de retirar talonario de cuenta corriente del banco a las 12.30 horas y habría dejado auto en taller y el día de hoy se habría dado cuenta de que le "ayer se me extravió el talonario de cheques", la voz femenina le pregunta si también otros productos y señala " la pura Chequera" "las tarjetas las tengo todas", se inicia una conversación entre las 2 personas y la mujer indica algunos pasos para validar

CERTIFICADO : que la presente es copia fiel del original
19 JUN 2017
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

según sus dichos información, le pide ingrese al teléfono clave y la voz masculina indica que no tiene clave telefónica y que solo tiene clave de cajero solo de la tarjeta de débito, en definitiva después de algunas pausas la voz femenina indica a "don Luis" como llama que no pudo validar información de la clave para acceso y que como no sabe su número de cuenta corriente lo comunicara internamente con una ejecutiva. Se procede a escuchar audio archivo denominado Luis Vásquez 3, audio dura 5 minutos y doce segundos, se escucha conversación entre una voz masculina que indica llamarse Luis Marcelo -Vásquez Araya, indica que su Rut es 13.600.636 y fecha nacimiento con una mujer que dijo llamarse Ingrid , la voz masculina indica el día de ayer le habían robaron "mi chequera, no había dado cheques y señala las tarjetas las tengo en mi poder" indica quiere bloquear su chequera completa, durante la conversación la voz masculina indica no recordar el número de cuenta corriente ya que la abrió el día anterior, señalándole la voz femenina que sin ese dato no puede bloquear talonario su cuenta corriente por esa vía y le da un teléfono 800802020 a fin de que a través de una validación obtenga su número de cuenta corriente y luego llame para poder bloquear su chequera.

Se trajo los autos para: fallo y

CONSIDERANDO;

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

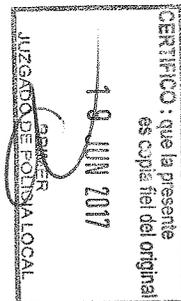
PRIMERO. Que esta causa se ha iniciado con la denuncia infraccional de fojas 33, interpuesta por don Pedro Alejandro Vidal Ramírez, abogado domiciliado para estos efectos en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, en representación de don Luis Marcelo Vásquez Araya, ingeniero, domiciliado en calle Berlín N°1017, Villa Don Sebastián de Rauquén, Curicó, y para estos efectos también en Montt N°357, oficina 513, de la comuna de Curicó, deduce denuncia por infracción a la ley 19.496 en contra de Banco Estado de Chile, representada legalmente por doña Jessica López Saffie, de quien ignora profesión u oficio, domiciliada en Santiago Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1111. Dicha presentación se trato abundantemente en el acápite expositivo de la sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

SEGUNDO. Que el denunciado contesta a través de minuta escrita. Dicha contestación fue tratada abundantemente en lo expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

TERCERO. Que la denunciada en su minuta de contestación alega, que no existe acto de consumo que deba ser regido por la ley 19.496 y de conformidad a lo prevenido en el artículo 1° N°1 de la ley 19.496, debe existir un acto oneroso para que estemos en presencia de un acto de consumo que pueda ser conocido por este tribunal. Indica que no existe cobro alguno que el banco haya hecho al denunciante, relativo a estos hechos, es más no puede, por ley, hacer cobro alguno relativo a los cheques, pues lo prohíbe el artículo 15 del DFL. 707 relativo a las cuentas bancarias y cheques. Indica que el cuenta correntista recibe de forma gratuita su talonario y no puede hacerse cobro a ese respecto.-

CUARTO. Que para este sentenciador en virtud del artículo 1° N°1 y 2 de la Ley 19.496, el denunciante, detenta la calidad de consumidor como destinatario y usuario de la cuenta corriente y el denunciado a su vez, se entiende como

Membrillar 443
Curicó

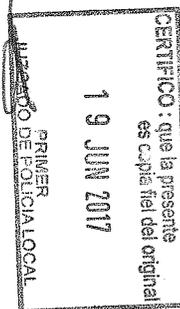


**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

proveedor, atendido a la prestación del servicio derivado de este tipo de contrato. En ese sentido, la alegación formulada por Banco Estado de Chile, en cuanto a la inexistencia de un acto de consumo, por no ser oneroso el hecho denunciado, basado en que el talonario de cheques se entrega de forma gratuita al cliente, no constituye, a juicio de este sentenciador argumento suficiente para que el contrato de cuenta bancaria, sea considerado como gratuito, puesto que la entrega de este tipo de documentos, constituye sólo uno de los servicios proporcionados por la denunciada. Por otro lado, el contrato de cuenta corriente se caracteriza por la utilidad de ambos contratantes, en donde los bancos como personas jurídicas con fines de lucro, tienen la facultad de "cobrar comisión y abonar intereses en las cuentas corrientes, de acuerdo a las normas que dicte el Banco Central". Así lo preceptúa el artículo 8° del DFL N°707 de 1982. En ese entendido el servicio prestado por el denunciado, constituye un acto consumo que se encuentra enmarcado y protegido por la Ley del Consumidor.

QUINTO. Los hechos denunciados: El actor con fecha 2 de marzo de 2016, fue víctima del hurto y/o robo, de su pack de cuenta corriente el cual le había sido recién entregado por el Banco Estado de Chile, como consecuencia de tramitar un crédito hipotecario para la compra de una vivienda, dicho pack contenía, chequeras, tarjetas y claves de tarjetas, y se encontraba al interior de su vehículo particular, el cual dejó en un taller mecánico de la ciudad. Al interior de dicho pack, se encontraban todos los documentos de la cuenta, incluyendo las claves de inicio, que debían posteriormente ser validadas y modificadas por lo que rápidamente y con la finalidad de evitar consecuencias más graves, el denunciante se comunicó con su ejecutiva doña Marjorie Labra Verdugo, con el objeto de proceder al bloqueo de la cuenta, claves y los talonarios de cheques, le explica que para poder realizar esa operación debía comunicarse vía telefónica, con la línea 800, pues era el conducto regular en estos casos, y que ahí le explicarían el procedimiento y procederían al bloqueo inmediato. El denunciante narra que llamó aproximadamente 10 veces para realizar dicho bloqueo, hasta que finalmente se logró comunicar con la operadora del número 6002007000, la que lo deriva a otro número telefónico el 800802020. Luego de varios intentos, se logra comunicar con un ejecutivo, al que detalladamente le cuenta lo sucedido, los productos que le habían sido sustraídos y que necesitaba orientación rápida, pues todos los documentos, claves o tarjetas podían ser utilizados en su desmedro. Nuevamente éste le explica los pasos a seguir, el denunciante le señaló que productos habían sido hurtados y lo que finalmente quería, esto es que se diera indicación de bloqueo completo de los productos en forma inmediata. Hace presente que con fecha 17 de marzo, y ya habiendo transcurrido un plazo razonable, su representado concurrió al Banco Estado a fin de activar nuevamente sus claves y retirar una nueva chequera, para lo cual conversó con su ejecutiva, doña Marjorie Labra Verdugo, a quien además, le contó lo que había sucedido con el bloqueo de las cuentas. De inmediato la ejecutiva le señala que por protocolo el Banco debe realizar el bloqueo automático de todo, bastando para ello la sola denuncia del titular de la cuenta de extravío o hurto, denuncia que por cierto ya había realizado con anterioridad. Señala que para mayor seguridad la ejecutiva procede a la revisión de la cuenta corriente, ya que según lo que su representante manifestó de inmediato pensó que el bloqueo no se había realizado, lo que efectivamente había ocurrido, no se bloquearon las cuentas ni los documentos por lo que procedió de inmediato a bloquearlas. Agrega que luego de dicha operación revisa nuevamente y se percatan de que con fecha 7 de marzo se habían transferido desde la tarjeta de crédito Master Card a la cuenta corriente la suma de \$1.662.000, y

Membrillar 443
Curicó



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

proveedor, atendido a la prestación del servicio derivado de este tipo de contrato. En ese sentido, la alegación formulada por Banco Estado de Chile, en cuanto a la inexistencia de un acto de consumo, por no ser oneroso el hecho denunciado, basado en que el talonario de cheques se entrega de forma gratuita al cliente, no constituye, a juicio de este sentenciador argumento suficiente para que el contrato de cuenta bancaria, sea considerado como gratuito, puesto que la entrega de este tipo de documentos, constituye sólo uno de los servicios proporcionados por la denunciada. Por otro lado, el contrato de cuenta corriente se caracteriza por la utilidad de ambos contratantes, en donde los bancos como personas jurídicas con fines de lucro, tienen la facultad de "cobrar comisión y abonar intereses en las cuentas corrientes, de acuerdo a las normas que dicte el Banco Central". Así lo preceptúa el artículo 8° del DFL N°707 de 1982. En ese entendido el servicio prestado por el denunciado, constituye un acto consumo que se encuentra enmarcado y protegido por la Ley del Consumidor.

QUINTO. Los hechos denunciados: El actor con fecha 2 de marzo de 2016, fue víctima del hurto y/o robo, de su pack de cuenta corriente el cual le había sido recién entregado por el Banco Estado de Chile, como consecuencia de tramitar un crédito hipotecario para la compra de una vivienda, dicho pack contenía, chequeras, tarjetas y claves de tarjetas, y se encontraba al interior de su vehículo particular, el cual dejó en un taller mecánico de la ciudad. Al interior de dicho pack, se encontraban todos los documentos de la cuenta, incluyendo las claves de inicio, que debían posteriormente ser validadas y modificadas por lo que rápidamente y con la finalidad de evitar consecuencias más graves, el denunciante se comunicó con su ejecutiva doña Marjorie Labra Verdugo, con el objeto de proceder al bloqueo de la cuenta, claves y los talonarios de cheques, le explica que para poder realizar esa operación debía comunicarse vía telefónica, con la línea 800, pues era el conducto regular en estos casos, y que ahí le explicarían el procedimiento y procederían al bloqueo inmediato. El denunciante narra que llamó aproximadamente 10 veces para realizar dicho bloqueo, hasta que finalmente se logró comunicar con la operadora del número 6002007000, la que lo deriva a otro número telefónico el 800802020. Luego de varios intentos, se logra comunicar con un ejecutivo, al que detalladamente le cuenta lo sucedido, los productos que le habían sido sustraídos y que necesitaba orientación rápida, pues todos los documentos, claves o tarjetas podían ser utilizados en su desmedro. Nuevamente éste le explica los pasos a seguir, el denunciante le señaló que productos habían sido hurtados y lo que finalmente quería, esto es que se diera indicación de bloqueo completo de los productos en forma inmediata. Hace presente que con fecha 17 de marzo, y ya habiendo transcurrido un plazo razonable, su representado concurrió al Banco Estado a fin de activar nuevamente sus claves y retirar una nueva chequera, para lo cual conversó con su ejecutiva, doña Marjorie Labra Verdugo, a quien además, le contó lo que había sucedido con el bloqueo de las cuentas. De inmediato la ejecutiva le señala que por protocolo el Banco debe realizar el bloqueo automático de todo, bastando para ello la sola denuncia del titular de la cuenta de extravío o hurto, denuncia que por cierto ya había realizado con anterioridad. Señala que para mayor seguridad la ejecutiva procede a la revisión de la cuenta corriente, ya que según lo que su representante manifestó de inmediato pensó que el bloqueo no se había realizado, lo que efectivamente había ocurrido, no se bloquearon las cuentas ni los documentos por lo que procedió de inmediato a bloquearlas. Agrega que luego de dicha operación revisa nuevamente y se percatan de que con fecha 7 de marzo se habían transferido desde la tarjeta de crédito Master Card a la cuenta corriente la suma de \$1.662.000, y

Membrillar 443
Curicó



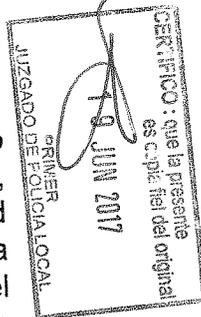
ciento cincuenta y cinco

**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

posteriormente el día 15 y registrado 16 de marzo se transfirieron \$1.662.000 más desde la línea de crédito a la cuenta corriente e inmediatamente después se realiza una nueva transferencia por la suma total de \$3.500.000 a una cuenta absolutamente desconocida del banco Santander N°68204089, a nombre de don Carlos Antonio Núñez Farías, sabido esto, de inmediato su representado estampa la denuncia en la Fiscalía local por el delito de estafa, en causa Ruc N°1600318389-4, la que está siendo conocida actualmente por el tribunal de garantía e investigada por la Fiscalía Local de Curicó y además interpuso una querrela por el mismo delito con fecha 11 de abril de 2016. Sostiene que a fin de solucionar el problema, el cual es complejo, puesto que actualmente la deuda que registra el denunciante y demandante alcanza los \$3.500.000. y no le pertenece, el titular concurrió personalmente al Banco Estado a fin que le dieran una solución al problema, pues sin perjuicios de la sustracción de los documentos, el bloqueo de las cuentas era un trámite que el denunciante, solicitó en la oportunidad y forma correspondiente, en el mismo instante en que fueron sustraídos los productos, como así mismo no se cumplieron los protocolos de seguridad, los que fueron explicados por la propia ejecutiva, y que operaban en forma automática, por lo que la responsabilidad a su entender era del Banco, sin embargo no obtuvo respuesta favorable. Indica que con fecha 23 de marzo de 2016, el Banco Estado, procede a contestar el reclamo formulado, por su representado, señalando que efectivamente constan las transacciones realizadas en la cuenta, pero que sin embargo son válidas, en atención a que no tienen condición de error y en la actualidad luego de todos los errores previamente señalados, el Banco está haciendo efectivo el cobro de los créditos, en su totalidad, puesto que además de todo el fraude se materializó mediante la solicitud de los créditos en una sola cuota, lo que a juicio del denunciante le acarrea un perjuicio enorme, por cuanto además este Banco, amenaza con enviar a su representado al Boletín Comercial, perdiendo toda posibilidad de acceder a una vivienda digna. Agrega que resulta incomprensible, a su parecer, que el Banco, a sabiendas de que existía una denuncia de siniestro por robo o hurto, aun así aceptó la transferencia de la totalidad de los fondos de la cuenta corriente y así mismo la totalidad de la línea de crédito, para luego realizar una transferencia a una cuenta diversa. Claramente los supuestos protocolos de acción tendientes a evitar este tipo de defraudaciones no funcionaron adecuadamente, a pesar de que el demandante formuló la denuncia respectiva. Estos protocolos de seguridad constituyen un servicio el cual ha sido prestado en forma deficiente, pues producto de la negligencia en los actos informativos de relevancia, el demandante fue víctima de una defraudación perjudicando gravemente su patrimonio. Establece que además de las líneas abiertas ya señaladas, se abrió una cuenta personal para gastos operacionales, dinero que estaba destinado a los gastos concernientes a la adquisición de la vivienda, estando bloqueada la cuenta corriente el 31 de marzo de 2016, el propio banco retira los fondos de la cuenta de gastos operacionales cerrando la cuenta y los traspasa a la cuenta corriente para pagarse a sí mismos la línea de sobregiro, por la suma de \$587.630.- haciendo un total de deuda de \$4.088.819.- (sic) dinero que nunca utilizó, pues tampoco hizo uso de la cuenta corriente ni del crédito.-

SEXTO. Que el denunciado se defiende argumentando que no existe tampoco infracción negligente a las normas de la ley del consumidor.- La ley N°19.496, sanciona al proveedor que no respeta los términos, condiciones y modalidad conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio.- La responsabilidad de la custodia del talonario de cheques, de las tarjetas de crédito y de la tarjeta que contiene las

Membrillar 443
Curicó



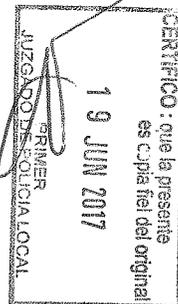
ver anexo y copia

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

claves es del propio denunciante, no del Banco. Precisa que éste debe cuidar su talonario, y está obligado a dar aviso al Banco en caso que sufra el robo. La responsabilidad en caso de extravío o robo de estos productos es de su titular. El denunciante debió dar, oportunamente, aviso de este robo al Banco, cosa que no hizo. Agrega que le resulta curioso y anormal, y además indicativo de una conducta sumamente descuidada, que el denunciante sostenga que fue víctima de un hurto el día 2 de Marzo pasado y que concurra al Banco 15 días después de eso a verificar la condición de su cuenta corriente, dicha actitud es al menos negligente y no imputable a su parte. Hace presente que el actor dice haber sufrido este hurto el 2 de Marzo en un taller mecánico en donde sostiene haber dejado su cédula de identidad, junto a su chequera, tarjetas de crédito y tarjetas de coordenadas dentro de su vehículo, el cual se encontraba con sus puertas abiertas, sin seguro. Afirma que queda claro entonces que el denunciante se ha expuesto más que negligentemente al riesgo. **Por otro lado no es efectivo que el actor haya bloqueado sus productos con anterioridad al 17 de Marzo de 2016, nótese que no dice la fecha en que supuestamente se habría comunicado con el número de emergencia del Banco.** Indica que en su atípico actuar, concurrió a reclamar a la sucursal del Banco el día 17 de Marzo de 2016 (15 días después del hurto), cuando lo normal era que lo hubiese hecho al día siguiente, y fue ese mismo día 17 de Marzo de 2016 que realiza el llamado al número de emergencia bloqueando sus productos. Arguye también que si el actor hubiese actuado de manera oportuna en el aviso del supuesto hurto, esto se hubiese evitado, pues transcurrieron 13 días desde el supuesto robo, hasta que se hizo la transferencia a la cuenta de un tercero. Indica que tampoco es creíble la versión que señala que concurrió al Banco el 17 de Marzo de 2016 a buscar una nueva chequera, pues no era factible que existiese allí un nuevo talonario habiéndose entregado de manera reciente uno, y sin existir aviso de pérdida del mismo. En estos sucesos existe hechos de terceros, los cuales no son de responsabilidad de su representado evitar. Así las cosas, lo reclamado no es parte del servicio comprometido por Banco del Estado de Chile, pues el aviso de pérdida de los productos fue dado con posterioridad a las transferencias de dinero reclamadas.

SÉPTIMO. Que para probar sus dichos el denunciante acompaña prueba documental consistente en: -Copia cartola histórica N°000001 de fecha 6 de abril de 2016. -Saldo y últimos movimientos de fecha 6 de abril de 2016 de la cuenta de su representado. -Cartola Instantánea de línea de crédito de fecha 6 de abril de 2016. - Estado de cuenta de Tarjeta de Crédito de Banco Estado y páginas de fecha 28 de marzo de 2016. -Comprobante de presentación de reclamo N°65338. - Consulta orden de no pago de fecha 6 de abril de 2016. -Copia de comprobante de bloqueo de fecha 17 de marzo de 2016. -Copia saldo y últimos movimientos de fecha 17 de marzo de 2016. -Carta de respuesta de fecha 1 de abril de 2016. - Copia de denuncias de fecha 3 de marzo de 2016 y 4 de abril de 2016. - Certificación autorizada ante notario de conversación vía mensaje con agentes del Banco Estado y comprobantes de llamadas telefónicas de la línea 600 de la misma institución. -Estado de cuenta nacional de Tarjeta de crédito Visa de fecha 6 de abril de 2016, de don Luis Marcelo Vásquez, emitido por Banco Estado N° de cuenta 6844. -Estado de cuenta nacional de Tarjeta de crédito Visa de fecha 20 de abril de 2016, de don Luis Marcelo Vásquez, emitido por Banco Estado N° de cuenta 6844. -Cartola histórica N°1 de cuenta de gastos emitida por Banco Estado de la cuenta corriente N°425-9-001200-3, de fecha 6 de Abril de 2016. -Detalle de transferencia cuenta de origen 42500121909 del Banco Estado de Chile, a nombre

Membrillar 443
Curicó

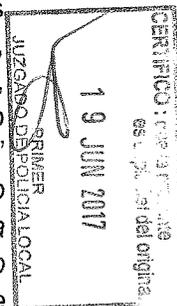


*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

de Marcelo Vásquez Araya y cuenta de destino N°68204089 del Banco Santander a nombre de don Carlos Núñez, por la suma de \$3.500.000. Asimismo presenta a declarar como testigo a doña Berta Josefina Isabel Gómez Berrios.

OCTAVO. Que por otro lado, el denunciado aporta la siguiente prueba documental: -Copia de registro interno de seguimiento del caso del cliente de Banco Estado denunciante y demandante civil de estos autos. -Copia de formulario de reclamo hecho por el denunciante y demandante civil. -Copia de parte policial con la denuncia hecha por el denunciante y demandante civil a la Fiscalía Curicó, el 3 de marzo del año 2016.

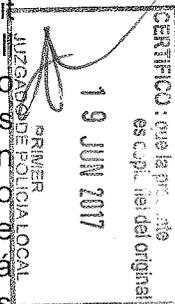
NOVENO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador, concluye que los hechos denunciados en autos no constituyen infracción a las normas de la Ley 19.496, atendido a los siguientes fundamentos: 1.- En primer término, es necesario asentar que la sustracción de los dineros que se menciona en la denuncia no tienen relación con la chequera sustraída, sino que con las tarjetas que relata, le fueron hurtadas. 2.- Establecido lo anterior, la infracción imputada a la denunciada se centra en establecer si se dio aviso oportuno de la sustracción de las tarjetas crédito Master Card y de transferencia, teniendo presente que se concretó el retiro de dineros de la cuenta corriente del actor el día 16 de Marzo de dos mil dieciséis, en virtud de las transferencias efectuadas con anterioridad, desde la tarjeta de crédito Master Card y de la línea de crédito a la cuenta corriente del actor, los días 7 y 16 de marzo respectivamente. 3.- Ahora bien, en concepto de este fallador, el actor no ha logrado acreditar que, producto de la sustracción de su pack de cuenta corriente, acaecida con fecha 2 de Marzo de dos mil dieciséis, procediera a la denuncia y bloqueo, ante la entidad bancaria de cada uno de los productos pertenecientes al kit, entre ellos, la cuenta, claves y los talonarios de cheques, ello, siempre con anterioridad a las transferencias fraudulentas que alega. 2.- En ese sentido, el Tribunal estima que sólo se ha logrado establecer, que debido a la sustracción alegada, el actor intentó bloquear únicamente el talonario de cheques, con fecha 3 de Marzo de 2016, lo que se ratifica a partir del documento de fojas 23, consistente en correo electrónico denominado "Robo de chequera", enviado el día 3 de Marzo de 2016, por don Luis Vásquez a Labra Verdugo Marjorie Oriana, en donde expresa: "*Maryori El día de ayer me robaron la chequera con todos mis papeles de la cuenta corriente, me puedes ayudar con el bloqueo de la chequera - Saludos*". La respuesta de doña Marjorie Oriana Labra Verdugo, consta a fojas 24, y en ella le indica al actor lo siguiente: "Buenas tardes. Debe llamar al 800 80 20 20. Con ello podrá dar los avisos y bloqueos correspondientes atte Marjorie Labra Verdugo. Por otra parte, refuerza esta conclusión, la circunstancia que consta de la audiencia de percepción de prueba electrónica cuya acta rola a fojas 110 y siguientes, por medio de la que la denunciada aporta como medio de prueba, las llamadas telefónicas que hizo el denunciante al call center de Banco de Estado de Chile, que el actor nunca solicitó bloquear el kit completo de su cuenta corriente, limitándose únicamente a informar el extravío de la chequera, e intentar el bloqueo de la misma. Así las cosas, en el audio denominado "Luis Vásquez 2" específicamente se expresa que "*el día de ayer había dejado su auto estacionado en Curicó a las 13.30 después de retirar talonario de cuenta corriente del banco a las 12.30 horas y habría dejado auto en taller y el día de hoy se habría dado cuenta de que le "ayer se me extravió el talonario de cheques", la voz femenina le pregunta si también otros productos y señala "la pura Chequera", "las tarjetas las tengo todas", se inicia una conversación entre las 2 personas y la mujer indica*



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

algunos pasos para validar según sus dichos información, le pide ingrese al teléfono clave y la voz masculina indica que no tiene clave telefónica y que solo tiene clave de cajero solo de la tarjeta de débito, en definitiva después de algunas pausas la voz femenina indica a "don Luis" como llama que no pudo validar información de la clave para acceso y que como no sabe su número de cuenta corriente lo comunicara internamente con una ejecutiva. En el mismo sentido, el audio archivo singularizado "Luis Vásquez 3", según certificación de la secretaria: "se escucha conversación entre una voz masculina que indica llamarse Luis Marcelo -Vásquez Araya, indica que su Rut es 13.600.636 y fecha nacimiento con una mujer que dijo llamarse Ingrid, la voz masculina indica el día de ayer le habían robaron "mi chequera, no había dado cheques y señala las tarjetas las tengo en mi poder" indica quiere bloquear su chequera completa, durante la conversación la voz masculina indica no recordar el número de cuenta corriente ya que la abrió el día anterior, señalándole la voz femenina que sin ese dato no puede bloquear talonario su cuenta corriente por esa vía y le da un teléfono 800802020 a fin de que a través de una validación obtenga su número de cuenta corriente y luego llame para poder bloquear su chequera". 3.- Se agrega a los antecedentes señalados en los dos apartados anteriores, el contenido de la denuncia de fecha 3 de marzo de 2016, acompañada al proceso a fojas 13 y siguientes, en donde el actor al relatar los hechos expresa que: "(...) se logró percatar que su chequera no se encontraba en el vehículo, por lo que presume que individuos desconocidos ingresaron y le sustrajeron dicha especie, por lo que a raíz de lo anterior el afectado concurre a este cuartel policial con el fin de realizar la denuncia por el delito de hurto. Hace presente el denunciante que el talonario de cheques mantiene como serie Nro. 8339836, hasta el Nro. de serie 8339870, del Banco Estado de Chile, situación que el Banco Estado ya mantiene conocimiento de lo ocurrido, los cuales tramitarán el respectivo bloqueo de dicho talonario (...)". Con todas estas evidencias, se deduce que el consumidor, al momento de percatarse de la sustracción, sólo se encontraba en conocimiento de la ausencia de su chequera, y no de los demás componentes de su kit, razón por la que evidentemente únicamente denunció la pérdida de dicho talonario e hizo presente el bloqueo del mismo ante el Banco. Si bien, posteriormente, con fecha 4 de abril de 2016, don Luis Vásquez Araya, interpone denuncia que rola a fojas 17, en donde agrega nuevos antecedentes respecto de las especies que le habían sido sustraídas, indicando que el hurto recayó en su documentación bancaria, chequera y claves de internet Bco. Estado, ello es incongruente con lo denunciado anteriormente, como consta en el documento de fojas 13. Estas inexactitudes respecto de la forma que ocurrieron los hechos, son repetidas en la declaración entregada por la testigo presentada por el denunciante, doña Berta Josefina Isabel Gómez Berríos, puesto que en el punto N°1 expresa lo siguiente: "(...) Tuvo que llamar muchas veces para poder concretar el bloqueo supuestamente, de todos los productos, porque cuando él logro comunicarse le indicó que era el kit completo que le habían sustraído. La persona que lo estaba atendiendo del call center le pregunto si estaban las tarjetas dentro del kit y el indicó que no, por lo tanto solamente él solicitó bloqueo de todo, pero solamente le bloquearon los cheques". Sin embargo, al ser contrainterrogada ¿Para que aclare el testigo según lo que ya ha mencionado, en el kit que le robaron a don Marcelo, estaban o no todos los productos? La deponente responde: "Estaba la chequera y la tarjeta de transferencia, él no alcanzo a activar nada". En ese sentido, este testimonio, será desestimado por este tribunal, ya que los dichos de la testigo son contradictorios entre si. 5.- Todas estas imprecisiones impiden a este sentenciador formarse la convicción de que el denunciante informó del hurto del kit bancario y bloqueó, ante

Membrillar 443
Curicó



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

el banco denunciado, cada uno de los productos que contenía, por lo que en definitiva, las transacciones fraudulentas realizadas desde la cuenta corriente del actor a la cuenta corriente de Carlos Antonio Núñez, el día 16 de Marzo de 2016, por la suma de \$3.500.000, mediante el uso de tarjetas, no resultan imputables al denunciado, puesto que como se ha dicho, no se ha podido comprobar que la entidad bancaria se encontrara en conocimiento de la sustracción de los productos del cuenta correntista. Cabe hacer presente que ambas partes están contestes que sólo el día 17 de Marzo de 2016, se procedió al bloqueo efectivo de los productos. 6.-Con respecto al retiro por parte del banco de los fondos de la cuenta de gastos operacionales, del cual el denunciante alega que jamás tuvo conocimiento. Cabe señalar que de los documentos alojados al proceso, específicamente del correo electrónico enviado por Labra Verdugo Marjorie Oriana al denunciante, consta que la ejecutiva dio aviso al denunciante del traspaso, señalándole lo siguiente: "(...) respecto al crédito hipotecario, quisiera comentarle que hicieron una devolución a su cuenta corriente por excesos de gastos operacionales. Esto se debe a que no se utilizaron en el tiempo que establece el Banco, por lo cual usted debe transferir, a través de la página el monto una nueva cuenta gastos para continuar con el crédito hipotecario". Asimismo, dicho traspaso consta en los documentos acompañados a fojas 2 y 3, sin embargo a juicio de este sentenciador no existen antecedentes suficientes ni pruebas determinantes, que permitan establecer que la acción ejecutada por el banco constituya una infracción a la Ley N° 19.496. 7.- Que, por lo razonado anteriormente, este sentenciador asienta que. Analizando los antecedentes del juicio y prueba rendida, no se ha logrado establecer la responsabilidad contravencional de la denunciada, y por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia no se dará lugar a la denuncia. 8.- Analizados los demás medios de prueba, no alteran las afirmaciones precedentes.

DÉCIMO. Que en atención a los hechos relatados en la denuncia infraccional, la infracción imputada al denunciado, se encuentra consagrada en el artículos 23 inciso 1° de la Ley del Consumidor, precepto que establece lo siguiente: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

II.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.

DÉCIMO PRIMERO. No habiéndose determinado responsabilidad infraccional se rechazará la demanda civil interpuesta.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

DÉCIMO SEGUNDO. No se condenará en costas a la parte denunciante y demandante civil, por haber tenido el actor, fundamento plausible para litigar.

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 2, 3, 3 letra e), 18, 23, 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

Membrillar 443
Curicó



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que no se hace lugar a la denuncia de fojas 33 y siguientes, y se absuelve a Banco Estado de Chile, representada por doña Jessica López Saffie, cuya profesión se ignora, ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertado Bernardo O'Higgins N°1111.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

SEGUNDO. Que consecuentemente con lo anterior no se da lugar a la demanda civil deducida en autos.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

TERCERO. Cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.
Autorizada por doña María Gemita Fuenzalida Saavedra, Secretaria Subrogante.

