

ciento noventa y seis 196

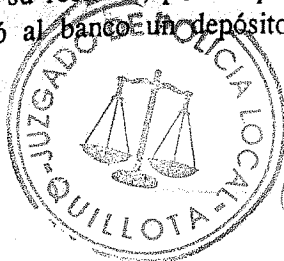
QUILLOTA, ONCE DE ABRIL DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, , 182 y 183, rolan documentos.-
- A fojas 116, 117, 118, 119, 120, 121 y 122 rola Querella por vulneración de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores” y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 125 declara FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ.-
- A fojas 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 184, 185 y 186, rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ, interpuso Querella Infraccional por vulneración a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de “BANCO DE CHILE”, representado en conformidad con lo establecido en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por ENRIQUE MARFIL L., ambos domiciliados en calle San Martín N° 198, Quillota, por los siguientes hechos: Que, es cliente de Banco de Chile desde hace tres años y las tarjetas que mantiene con dicho banco, fueron pagadas en el mes de febrero de 2016. Que, en dicho mes, decidió cerrar sus tarjetas de crédito y mantener la cuenta corriente; además, de ello, reclamó debido a que le seguían efectuando pagos sólo desde la cuenta corriente hacia las tarjetas de crédito, aun cuando estas se encontraban completamente pagadas. Que, es del caso que, tomó conocimiento, que sus tarjetas de crédito no estaban pagadas y su deuda en la tarjeta ENTEL del banco, ascendía a la suma de \$2.802.500.-. Que, en ese momento efectuó reclamos, impugnando las transacciones que figuraban en la línea de crédito, quedando registrado en los Requerimientos 1-18179265300, 1-17638272797, 1-1-8179265285, 1-17562073274 y 2-24680112; sin embargo, no recibió respuesta alguna respecto a la última objeción señalada. Conjuntamente con lo anterior, realizó una denuncia ante la Fiscalía, quienes determinaron el archivo de los antecedentes; además de ello, presentó un reclamo ante SERNAC. Que, la única solución que le proporcionó el banco, fue que debía pagar lo adeudado y, posteriormente, el monto le sería reembolsado; no obstante ello, no aceptó el ofrecimiento, puesto que su deuda estaba pagada y las transacciones que figuraban en el estado de cuenta, las desconoce. Que, por esta razón, el banco envió sus antecedentes comerciales a DICOM, cerrando sin previo aviso su cuenta corriente, lo cual le generó complicaciones en el ejercicio de su actividad profesional; además de ello, el banco, sin su autorización, abrió una línea de crédito por la cual se le está cobrando interés rotativo sobre los intereses y, aun cuando explicó que la deuda de la tarjeta ENTEL no le pertenece y que tanto la cuenta corriente como la tarjeta dorada estaban al día, no recibió respuestas a su reclamo, por lo que en ese momento les hizo saber que, al abrir la cuenta, entregó al banco un depósito a plazo en garantía por



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

\$1.000.000.-, esta información la proporcionó con el objeto de que la utilizaran para liquidar la cuenta ya que no quería seguir con la deuda ni tener otro crédito; sin embargo, en los tres años que estuvo el dinero en el banco, el valor actual es de \$1.065.000.- que cubre la tarjeta dorada y la cuenta que son \$700.000.-, pero el banco no accedió a utilizar ese dinero, indicando que debía esperar el vencimiento del plazo para poder acceder a él. Además de lo anterior, al tener sus antecedentes comerciales en DICOM, se ve impedido de abrir cuenta en otro banco, ya que se ha visto afectada su credibilidad financiera y los compromisos adquiridos con su cuenta. Los hechos antes descritos configuran infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de "BANCO DE CHILE", representado en conformidad con lo establecido en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por ENRIQUE MARFIL L., ambos domiciliados en calle San Martín N° 198, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la Querrela Infraccional, los cuales da por reproducidos en aras de la economía procesal. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales: **DAÑO DIRECTO:** 1.- La suma de \$3.000.000.- por los cobros fraudulentos efectuados en la tarjeta ENTEL; 2.- Pérdida de credibilidad personal en el sistema financiero; 3.- Lucro cesante y; 4.- Pérdida de apoyo crediticio y de gestión comercial de la cuenta corriente; **DAÑO MORAL:** La suma de \$7.000.000.- configurados por la pérdida de credibilidad en el sistema financiero, molestias laborales con el cumplimiento de compromisos con clientes y proveedores, pérdida de productividad y baja en sus ingresos, tiempo invertido en solucionar y en recuperar documentos emitidos, tiempo invertido en gestionar reclamos y trámites para solucionar el conflicto. Funda esta presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo anterior, solicita se condene a la demandada al pago de suma total de \$10.000.000.- más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ, ingeniero mecánico, domiciliado en calle O'Higgins N° 750, Quillota, Cédula de Identidad N° 8.526.342-0, es cliente de BANCO DE CHILE, con quienes contrató el servicio de tarjeta de crédito Visa Entel y, posteriormente, abrió con ellos una cuenta corriente, la cual venía acompañada de una tarjeta Visa Dorada, y que eran de vital importancia para su trabajo, puesto que los dineros que recibía, eran depositados en ella. Hace presente que en ambas tarjetas mantenía deudas en cuotas, las cuales estaban al día; sin embargo, para efectos de poder pagarlas sin problemas, a mediados del año 2014, dejó de utilizarlas, para poder dedicarse exclusivamente a su pago. En el mes de febrero de 2016, comenzó a realizar sus propios cálculos respecto a lo que debía en la tarjeta Visa Entel, ya que la tarjeta Visa Dorada estaba pagada, verificando que con los pagos efectuados, la primera tarjeta también estaba pagada, por lo que concurrió al banco a cerrar ambas tarjetas de crédito. Señala que al conversar con el ejecutivo de cuentas, éste le indicó que no podía cerrar las tarjetas de crédito, principalmente la Visa Entel, debido a que mantenía una deuda mayor a los \$2.800.000.-, lo que le pareció extraño, puesto que había cumplido cabalmente con sus pagos. Ante esta situación y, una vez en su domicilio, comenzó a revisar los estados de cuenta respectivos, percatándose que en ellos figuraban diversas transacciones que nunca realizó, las cuales había estado pagando ciegamente confiando en los cobros que le realizaba el banco. Deja constancia que realizó el reclamo pertinente, pero en el banco le indicaron que lo mejor, mientras estudiaban los antecedentes, era pagar la deuda y, una vez que resolvieran, le devolverían el dinero, lo que no quiso aceptar, debido a que nunca realizó dichas transacciones. Hace presente que Original que he tenido luego de la investigación realizada por el banco, determinaron que las transacciones fueron realizadas con la clave secreta, por lo que no correspondía devolver el dinero, quedando en la más absoluta indefensión. Señala que debido a esta situación, recurrió a la

Copia conforme con el cual no quiso aceptar, debido a que nunca realizó dichas transacciones. Hace presente que Original que he tenido luego de la investigación realizada por el banco, determinaron que las transacciones fueron realizadas con la clave secreta, por lo que no correspondía devolver el dinero, quedando en la más absoluta indefensión. Señala que debido a esta situación, recurrió a la

Quillota, 1 de 3 de 2018



cuenta corriente > seto 197

Fiscalía de Quillota, pero en dicho lugar archivaron los antecedentes, por lo que efectuó un reclamo ante SERNAC, a quienes el banco entregó la misma respuesta. Agrega que debido al no pago de la tarjeta Visa Entel, el banco, sin su autorización, utilizó la línea de crédito de la cuenta corriente para pagarse de lo adeudado, lo cual no le pareció correcto, por lo que solicitó al ejecutivo que dejaran de hacerlo, debido a que esa deuda se generó por transacciones fraudulentas; sin embargo, el banco continuó su cometido, lo que afectó fuertemente su situación laboral, dado que al no pagar la línea de crédito, sus antecedentes comerciales fueron enviados a DICOM y su cuenta corriente cerrada, quedando la deuda en manos de una empresa externa de cobranza. Señala que ha sido tanta su desesperación, que le indicó al banco que utilizara el depósito a plazo en garantía, por la suma de \$1.000.000.-, que les entregó a ellos al momento de abrir cuenta corriente y, de esta forma, se diera por pagada la línea de crédito de la cuenta corriente y las cuotas por vencer de la tarjeta; pero no así la deuda que existía con la tarjeta Visa Entel, la cual no reconoce. Sin embargo, desde el banco le indicaron que no podían utilizar ese dinero, ya que no se habían cumplido el plazo estipulado para tales efectos, pero principalmente porque la deuda ya había pasado a una empresa externa, y debía arreglar la situación con ellos. Hace presente que la deuda ha ido creciendo con el tiempo y se ha visto imposibilitado de abrir cuentas corrientes en otro banco, lo que ha afectado su trabajo, considerando, además, el acoso diario que recibe por parte de los cobradores; por lo que solicita que el banco le indemnice por los perjuicios ocasionados y deje sin efecto la deuda de la tarjeta Visa Entel.-

CUARTO: Que, el abogado **FERNANDO FARREN CORNEJO**, en representación de **BANCO DE CHILE**, contestando la Querella Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicita su rechazo, con costas, por los motivos siguientes: **LOS HECHOS:** 1.- Que, controvierte todos los hechos afirmados por el actor en su querella y demanda, los que no ocurrieron en la forma que indica. 2.- Que, **FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ**, mantenía en Banco de Chile, la tarjeta de crédito Visa Entel terminada en los dígitos 7322, otorgada en el mes de mayo de 2013. Asimismo, era titular de la cuenta corriente finalizada en dígitos 0403, junto con su línea de crédito asociada y la tarjeta de crédito Visa Dorada terminada en los dígitos 9282, cuya apertura se realizó en el mes de marzo de 2014. 3.- Que, el cliente, con fecha 25 de febrero, ingresó al banco tres requerimientos de objeciones por cargos en la tarjeta de crédito Visa Entel, según el siguiente detalle: a) Requerimiento N° 1-17562073182, por el cual se cuestionó el cargo de \$70.000.- de fecha 22/10/2015, efectuado en cajero automático BBVA, de calle Concepción N° 351, Quillota. Esta objeción fue rechazada debido a que se determinó que la transacción fue realizada con presencia de tarjeta física y uso de clave personal; b) Requerimiento N° 1-17561671598, por medio del cual se cuestionan 8 transacciones realizadas el 12 de diciembre de 2015, que corresponden a la creación de tarjetas virtuales asociadas a la tarjeta de crédito, por un total de \$1.506.330.-; requerimiento que fue rechazado por cuanto las tarjetas virtuales son creadas a través del portal del banco, acción que requiere el uso de la clave de acceso al portal, que es personal del cliente y además, el uso de la clave dinámica que entrega el dispositivo Digipass, cuya custodia corresponde exclusivamente al cliente; c) Requerimiento N° 1-175620732274, por el cual cuestionó tres cargos efectuados en los meses de noviembre y diciembre de 2015 y enero de 2016, por la suma de \$89,97 dólares. Esta objeción fue aceptada, por lo que se abonó a la tarjeta del cliente la suma respectiva. 4.- Que, el 3 de junio de 2016, el cliente presentó un nuevo requerimiento, esto es, el N° 1-18354501891, por medio del cual, objetó avances en cuotas realizados en el mes de septiembre de 2014; sin embargo, la objeción fue rechazada atendido el tiempo transcurrido entre la fecha de la transacción y la fecha del reclamo, por encontrarse fuera de los plazos establecidos para tal efecto. La tarjeta referida fue bloqueada con fecha 22 de febrero de 2016 por el cliente. 5.- Que, no hubo antecedentes que permitieran estimar que dichas transacciones hayan sido consecuencia de actividades delictivas. 6.- Que, su representada



Copia conforme co
Original que he tei
a la vista.

3 2016
de

dio oportuna respuesta a los requerimientos del cliente ante el banco, SERNAC y la SBIF. 7.- Que, todas las transacciones se realizaron con presencia física de tarjeta, clave personal y Digipass en los casos de transacciones electrónicas; 8.- Que, su representada es líder en Chile en cuanto a medidas de seguridad en la operación de sus tarjetas de crédito o débito, de su portal de internet y transferencias electrónicas. Al respecto se han implementado medidas de seguridad como: Clave de Internet, Digipass, Pinpass, Clave Dinámica, Trusteer Rapport, Prevención de Fraudes, Consejos de Seguridad, Medidas de Seguridad del Sitio del Banco y Correo Electrónico de aviso de transacción. 9.- Que, en relación al cierre de la cuenta corriente y productos asociados, el banco en uso de sus atribuciones legales y contractuales, decidió cerrarlos con fecha 11 de julio de 2016, enviándose con la debida antelación, la respectiva carta de aviso de cierre, en la que además se indicaron las razones del mismo, esto es, la morosidad en el pago de la tarjeta de crédito que el cliente mantenía en el banco, situación que el mismo demandante reconoció. **DERECHO:** 1.- Que, las transacciones se realizaron utilizando la tarjeta de crédito del cliente y la clave de acceso personal que sólo él conoce. Además, en el caso de la creación de tarjetas virtuales, se utilizó el dispositivo Digipass que le fue entregado, lo que permite establecer que las transacciones fueron auténticas desde el punto de vista normativo. 2.- Que, no existen antecedentes que permitan establecer que los sistemas del banco hayan sido vulnerados; por el contrario, existió una comunicación íntegra y auténtica de su representada con el cliente. 3.- Que, el cliente es el custodio de sus claves y no puede hacerse responsable el banco, si es que el mismo cliente se las ha proporcionado, probablemente en forma inadvertida a un tercero; además, no existen antecedentes de que el cliente haya sido víctima de un delito; para ello se requeriría de una sentencia emanada de un Juzgado de Garantía o de un Tribunal de Juicio Oral en lo Penal. 4.- Que, aun cuando existiere algún delito, responsable del mismo serían los autores del mismo, si que sea jurídicamente posible atribuir responsabilidad al banco por el delito de un tercero, salvo que se estableciera en la misma investigación que existió algún grado de negligencia del banco. 5.- Que, los hechos y fundamentos de derecho antes expuestos, demuestran que Banco de Chile ha cumplido con todas las exigencias impuestas por las normas legales y por las normas emanadas de los organismos fiscalizadores, en especial, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 6.- Que, no existiendo infracción a normas legales o administrativas por parte del banco, no puede existir responsabilidad infraccional y mucho menos obligación de indemnizar los perjuicios que se demandan. 7.- Que, en cuanto a los perjuicios, los controvierte expresamente su existencia y monto, especialmente, a lo referido al daño moral que se demanda. 8.- Que, conforme a la normativa dada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que regula la materia, las únicas maneras posibles de prever estas situaciones, en lo que al banco respecta, consisten en: a) Que la institución financiera mantenga permanentemente abierto y dispone un canal de comunicación, que permita al usuario ejecutar o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real y; b) Que, en aquello que se dispone en el título "de la prevención de fraudes" conforme al cual "los bancos deben contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible, aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para cuyo efecto se pone gratuitamente a su disposición, el sistema de detección denominado Rapport Trusteer, que en este caso no estaba activado por el cliente al tiempo de los hechos. Corresponde también hacer presente, que los sistemas de seguridad del banco, en este caso, no han sido vulnerados en modo alguno, encontrándose además sus portales certificados en cuanto a su integridad por VeriSing, al tiempo de los hechos, empresa que es autoridad en estas materias y líder a nivel mundial.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista. Por consiguiente, en este aspecto, corresponde dejar establecido que ninguna deficiencia, omisión o error administrativo, ha presentado el sistema del Banco. De acuerdo a lo

Quillota 4 de 3 de 2016



T. 11110 201
ciento noventa y ocho 198

anterior, la pérdida monetaria es de cargo del cliente y, por una razón muy obvia, superior y ajena al interés particular del banco, que es la de permitir o posibilitar el funcionamiento del sistema bancario y financiero, en algunos de cuyos productos u operaciones, entre los que se cuentan las transacciones a distancia, rige el principio de la apariencia por sobre el de la realidad, lo que significa que prima "la autenticidad" de la firma del titular, dada por el uso de sus claves, por sobre la voluntad real del mismo, en caso de ser esta diversa, principio que emana de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques; y, de la Ley de Letras de Cambios y Pagares, entre otras, cuyo objetivo esencial es permitir el funcionamiento del sistema. Los hechos expuestos previamente y fundamentos de derecho, demuestran que Banco de Chile ha cumplido con todas las exigencias impuestas por las normas legales y por las normas emanadas de los organismos fiscalizadores, en especial, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sobre las medidas de seguridad que deben implementar los bancos en la operación de sus sistemas y tarjetas; además, las medidas descritas permiten acreditar que el Banco de Chile ha ido más allá de lo exigido por las normas, avisando de cada transacción mediante el envío de un correo electrónico a los clientes, sin perjuicio de todas las demás medidas de seguridad ya señaladas. En conclusión, Banco de Chile no ha incumplido ninguna de las obligaciones legales o administrativas que le imponen la adopción de medidas de seguridad en la operación de las tarjetas de crédito o débito, de manera que si fuera cierto que el cliente fue víctima de un fraude, serán los responsables del mismo, quienes deberán responder por los perjuicios causados. De esta manera, No existiendo infracción a normas legales o administrativas por parte del banco, no puede existir responsabilidad infraccional y mucho menos obligación de indemnizar los perjuicios que se demandan. Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, respecto a las transacciones realizadas en el mes de septiembre de 2014, por un monto total de \$850.000.- su representada opone excepción de prescripción, toda vez que respecto de todos aquellos hechos han prescrito las acciones establecidas en la Ley N° 19.496, conforme a lo establecido por el artículo 26 de la citada norma legal. Por lo antes expuesto, normas legales citadas y demás aplicables, solicita el rechazo en todas sus partes de las acciones deducidas; con costas.-

QUINTO: Que, la parte querellante y demandante, evacuó el traslado conferido, respecto a la excepción de prescripción, en los siguientes términos:
1.- Que, al comienzo del mes de febrero de 2016, su representado asistió a la sucursal de Banco de Chile de Quillota, para pagar el saldo pendiente de su tarjeta Visa Entel y posteriormente cerrarla. Lo cual también haría con su tarjeta Visa Dorada, que ya se encontraba pagada. Ambas tarjetas fueron emitidas por dicho banco y eran operadas por su representado desde hace 3 años; 2.- Que, Su representado fue informado que su deuda en su tarjeta Visa Entel, ascendía a la suma de \$2.802.500.-; 3.- Que, de forma inmediata y desorientado por la información, se dirigió a exigir las explicaciones correspondientes ya que durante todos los años operando con el banco, nunca fallado en el pago, puesto que se realizaban mediante el mismo mecanismo de pago automático desde su cuenta corriente, que mantenía en la misma institución; 4.- Que, aun cuando ya había mantenido problemas con Banco de Chile por cobros de dólares con cargo a su cuenta de tarjeta de crédito, su representado siguió confiando, puesto que dicho problema fue resuelto por la institución; 5.- Que, al revisar su estado de cuenta, su representado se percató que se efectuaron 8 transacciones electrónicas con cargo a su tarjeta Entel Visa, todas realizadas el mismo día 12 de diciembre de 2015, cuyo comercio asociado era FLOW-SERV-RECAU (CS), que suman en total \$1.506.330.-; 6.- Que, su representado realizó 3 objeciones en total, siguiendo el mismo canal establecido, a la cual no se le dio respuesta alguna. Cabe señalar que la copia entregada por el banco, que registra esta acción, al igual que todas las objeciones, no tienen fecha; 7.- Que, el banco le manifestó a su representado que mientras era investigado el caso, debía pagar la deuda, para que luego se le reembolsara lo pagado, todo sin especificar ni señalar el tiempo ni la forma de



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016

proceder a la investigación de estas transacciones fraudulentas denunciadas; 8.- Que, sólo con la intervención de SERNAC, Banco de Chile, emitió una contestación a los requerimientos formulados con fecha 14 de julio, que no dan respuestas claras a las dudas de su representado, como por ejemplo, saber a través de los registros del banco, el número de IP del computador en donde se generaron estas transacciones o a quien fue pagado o depositados estos dineros, lo cual le hubiere permitido iniciar la acción correspondiente; 9.- Que, el banco siguió cobrando intereses sobre estas transacciones y envió a boletín comercial los antecedentes de Fabián Vera, junto con el cierre de su cuenta corriente, sin aviso previo, que, como emprendedor, utilizaba para su negocio; todo ello, sin recibir una explicación, 10.- Que, finalmente, señala que la razón fundamental para rechazar la excepción de prescripción, se debe a que las acciones deducidas, se refieren a las transacciones efectuadas en el mes de diciembre, objetadas en oportunidad y forma establecidas en la Ley; el actuar del banco frente a los requerimientos de su cliente y su posterior o consecuente perjuicio. Por lo antes expuesto, solicita se rechace la excepción de prescripción interpuesta por la querellada y demandada, por no corresponder al objeto del juicio.-

SEXTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.

SEPTIMO: Que, la parte querellante y demandante acompañó como medio de prueba, bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Requerimientos N° 1-17562073182, 1-17562073274 y 1-17561671598, rolante de fojas 1 a 21. 2.- Respuestas de Banco de Chile a sus requerimientos; rolante de fojas 22 a 27. 3.- Denuncia presentada ante SERNAC, con fecha 26 de junio de 2016; rolante a fojas 3. 4.- Respuesta de Banco de Chile a SERNAC, de fecha 14 de julio de 2016; rolante a fojas 29. 5.- Comunicación de Archivo Provisional de la Fiscalía de Quillota, de fecha 23 de mayo de 2016; rolante a fojas 30. 6.- Certificado de Deuda, emitido por la Tesorería General de la Republica, de fecha 30 de junio de 2016; rolante a fojas 31 a 35. 7.- Estado de Cuenta Corriente de los meses de mayo y junio de 2016; rolante a fojas 36 y 37. 8.- Parte denuncia efectuado ante Carabineros de Quillota, de fecha 29 de febrero de 2016; rolante a fojas 38 a 40. 9.- Estado de Cuenta de tarjeta Dorada, emitida por Banco de Chile, con fecha 22 de febrero de 2016, rolante a fojas 41 y 42. 10.- Estado de Cuenta emitido por Banco de Chile, con fecha 17 de febrero de 2015; rolante a fojas 43 y 44. 11.- Documentos de otorgamiento de Cuenta Corriente, de fecha 27 de marzo de 2014 en Quillota; rolante a fojas 45 a 78. 12.- Documento de otorgamiento de tarjeta Entel Chile, de fecha 8 de mayo de 2013, en Copiapó; rolante a fojas 79 a 84. 13.- Estados de Cuenta emitidos por Banco de Chile, de fechas 2/6/2016, 3/5/2016, 19/1/2016, 17/12/2015, 17/11/2015, 20/10/2015, 16/9/2015, 18/8/2015, 20/7/2015, 16/6/2015, 16/4/2015, 19/3/2015, 20/1/2015, 19/5/2015; rolantes de fojas 85 a 115.-

Asimismo, acompañó como medio de prueba, con citación, los siguientes documentos: 1.- Copia de Denuncia presentada ante SERNAC, el 29 de junio de 2016; rolante a fojas 150. 2.- Denuncia presentada ante Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras el 28 de agosto de 2016; rolante a fojas 151. 3.- Estado de Cuenta y pago de tarjeta Dorada Visa, de fecha 12 de febrero de 2016, correspondiente a la tarjeta terminada en 9282; rolantes a fojas 152 y 153; 4.- Certificado de Impuestos Internos, que da cuenta de la microempresa de Fabián Vera, demandante de autos; asimismo copia de dos formularios 29, correspondientes al mes de mayo y junio de 2016; rolantes a fojas 154, 155 y 156. 5.- Copia de Protesto de Cheque de fecha 10 de Julio de 2016, correspondiente a Cuenta Corriente N° 1370420103, de \$178.500.-, rolante a fojas 157 y 158. 6.- Copia de Deuda Directa proyectada con Banco de Chile de fecha 13 de octubre de 2016, por un monto de \$3.098.905.-; rolante a fojas 159. 7.- Copia de Estado de Cuenta correspondiente al periodo facturado entre el 4 de marzo de 2016 y 4 de abril

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



Ciento noventa y nueve 199

de 2016, correspondiente a la tarjeta de crédito terminada en los números 2984; rolantes a fojas 160, 161, 162 y 163.-

Documentos no objetados.-

OCTAVO: Que, la parte querellada y demandada, acompañó, con citación, los siguientes documentos: 1.- Carta de aviso de término de productos bancarios, de fecha 23 de junio de 2016, de parte de Paola Bozo López y don Enrique Marfil Ilabaca, ejecutiva de cuenta y agente de Quillota, respectivamente, dirigida al demandante de autos; comprobante de envío a través de Correos de Chile y; carta de aviso de cierre cuenta corriente, por decisión de Banco de Chile, de fecha 11 de julio de 2016, emitida por Paola Bozo López, ejecutiva de cuentas de Quillota, al demandante de autos; rolantes a fojas 164, 165, 166 y 167. 2.- Carta respuesta de fecha 24 de marzo de 2016, por parte de Macarena Campomanis Pelayo, supervisor línea servicio al cliente Banco de Chile, dirigida al demandante de autos, en el cual, en atención a la objeción presentada por el actor y que se detalla en esa misma carta, se señala que no existen antecedentes que permitan determinar que la información de su tarjeta haya sido eventualmente capturada por terceros, verificándose que la transacción objetada fue realizada con presencia física de tarjeta y uso de clave personal; rolante a fojas 168. 3.- Carta Respuesta de fecha 14 de julio de 2016, por parte de don Pedro Vargas Alvarado, jefe sección Línea Servicio al Cliente Banco de Chile, al demandante de autos, en la cual, se señala frente al desconocimiento por parte del cliente, de cargos en su tarjeta de crédito Visa Entel que se detallan en la misma carta, que atendido el tiempo transcurrido desde que se realizaron las transacciones reclamadas, no es posible ser gestionada su solicitud, puesto que se encuentra fuera de plazo y; en lo referente a las ocho transacciones desconocidas por el cliente y que se detallan en la misma carta respuesta, se ha constatado que las transacciones fueron realizadas en línea, a través de la opción "Pago seguro de su tarjeta de crédito". Se concluye señalando que en relación a los cargos objetados, no es posible acceder a la devolución de los montos respectivos; rolante a fojas 169 y 170. 4.- Carta Respuesta de fecha 14 de julio de 2016, de parte de Pedro Vargas Alvarado, Jefe sección línea Servicio al cliente Banco de Chile, dirigida a Manuel Olivares Tapia del Servicio Nacional del Consumidor; rolante a fojas 171. 5.- Carta respuesta de fecha 4 de octubre de 2016, de parte de Pedro Vargas Alvarado, jefe de Sección Reclamo y Respuestas Formales de Banco de Chile, dirigida a Alex Villalobos Ribal, Jefe de Departamento Atención a Público de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; rolante a fojas 172, 173, 174 y 175. 6.- Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito, del titular Fabián Vera, de fecha 16 de febrero de 2016, de fecha 19 de enero de 2016 y de fecha 17 de diciembre de 2015; rolantes a fojas 176, 177 y 178. 7.- Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, del titular Fabián Vera, de fecha 19 de enero de 2016 y 17 de diciembre de 2015; rolantes a fojas 179, 180 y 181. 8.- Dos correos electrónicos: a) de Paulina Carreño Parra Ejecutiva Banca Telefónica, dirigida al demandante de autos, en el cual se da respuesta a objeción realizada el 5 de febrero de 2016; b) de Jaime Espinoza Espinoza, ejecutivo línea Servicio al Cliente, dirigido al demandante de autos, en el cual, se da respuesta respecto del requerimiento firmado por este N° 1-18179265300; rolantes a fojas 182 y 183.-

NOVENO: Que, la parte querellante y demandante objetó los siguientes documentos: 1.- Carta de Aviso de Término de Productos Bancarios, de fecha 23 de junio de 2016, por cuanto, dicho documento aparece con carácter de certificado pero no proporciona ningún documento que de fe de su real despacho y recepción; por ejemplo, un código de envío a través del cual se hubiere podido hacer un seguimiento de dicho documento por sistema, sobre su despacho y su certificación de entrega. A mayor abundamiento, dicho documento no pertenece a ninguno de los formularios que Correos de Chile utiliza para sus despachos de correspondencia, ya sea como persona natural,



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 3 de 2018

certificada express o empresa en convenio. 2.- Carta Respuesta de fecha 24 de marzo de fojas 168, por cuanto, es un documento improcedente, toda vez que se refiere a reclamos efectuados por la parte demandante que no son materia de este juicio, ya que las transacciones demandadas en autos, son las efectuadas con fecha diciembre de 2015, desde su tarjeta Visa Entel. 3.- Documento que rola a fojas 169, de fecha 14 de julio de 2016, por cuanto no existe constancia que el demandante de autos ha sido notificado de dicho documento, ya sea por correos, a través de carta certificada, ni personalmente entregada en dependencias del banco demandado, ni tampoco vía internet ya que esto no se acredita de acuerdo a lo señalado por nuestra legislación; 4.- Correos electrónicos dirigidos al demandante, con fecha 5 de febrero, por parte de Paulina Carreño y Jaime Espinoza Espinoza, los cuales objeta por cuando no acreditan su certificación de envío. A mayor abundamiento, no cumplen en su presentación, lo establecido en el artículo 348 Bis del Código de Procedimiento Civil, y no fueron recibidos por su representado.-

Que, el tribunal deberá rechazar las objeciones formuladas por la parte querellante y demandante, respecto a los documentos rolantes a fojas 164 y 165, además de los documentos de fojas 169, 182 y 183; toda vez que los fundamentos señalados en las objeciones, se refieren a hechos materia de prueba, y no se alega en ellas, una eventual falsedad o falta de integridad de los referidos documentos. Finalmente, se deberá rechazar, además, la objeción formulada respecto al documento de fojas 168; por cuanto, copia del mismo documento, fue acompañado por parte querellante y demandante a fojas 22 de autos, el cual, además, fue ratificado por dicha parte, en la etapa procesal respectiva.-

DECIMO: Que, la querellante y demandante presentó a los siguientes testigos: a) **MANUEL SEGUNDO MARTINEZ PINTO**, quien declaró que, efectivamente, hace un tiempo atrás, no recuerda si hace un año u ocho meses, Fabián le comentó que había tenido un problema con un banco, cuyo nombre desconoce, lo que le imposibilitó de realizar un trabajo, ya que le habían cerrado las cuentas. El problema que tuvo Fabián con el banco, se debió a unos giros que le habían hecho y, además, porque su cuenta fue cerrada, lo que le impidió efectuar una labor en la Termoeléctrica de Quillota, lo que derivó en la pérdida de dicho trabajo. Manifiesta el testigo que al perder el querellante su trabajo, no pudo concretarse la labor de transporte de trabajadores que Fabián le había encomendado. El testigo, contestado las repreguntas, señaló que tenía conocimiento de que Fabián tenía una pequeña empresa de servicios mecánicos e instalaciones y que después de acontecido el problema con el banco, éste no continuó ejerciendo su trabajo a través de la empresa y tuvo que buscar trabajo fuera de Quillota; b) **CLAUDIO PATRICIO CERDA VERGARA**, quien expuso que, no recuerda fecha exacta, pero Fabián le fue a instalar un portón a su domicilio y el motor de éste presentó un problema. En ese momento, Fabián le solicitó si podía comprar el motor, ya que tenía sus cuentas bancarias cerradas lo que le impedía comprarlo él, debido a que, según le comentó, le habían hackeado su cuenta del Banco de Chile y le habían algo más de \$1.000.000.-. Agrega el testigo, que el querellante le comentó que iría a ir a ver su situación al banco en busca de una solución, puesto que, de lo contrario, iniciaría un juicio; sin embargo, no le arreglaron su problema. Finalmente señala que Fabián le hacía trabajos al Hospital de Quillota, pero tuvo que dejar de hacerlo, por motivo del cierre de sus cuentas. Contestando las repreguntas, el testigo manifestó que estaba en conocimiento de que Fabián tenía una empresa de instalaciones mecánicas y eléctricas y, cuando se comunicó con él por teléfono para que le hiciera otro trabajo, éste ya estaba trabajando en el norte, recibiendo como explicación que, por el problema suscitado, tuvo que dejar Quillota y buscar otros rumbos. El testigo, contestando la contrainterrogaciones, señaló que, imagina, que el banco cerró las cuentas bancarias de Fabián, porque, cuando él fue a solucionar el problema relativo al giro de dineros que le realizaron, recibió una respuesta negativa, por lo que no tuvo dinero en su cuenta, debido

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.



Quillota, 1 de 3 de 2016

a lo cual se la cerraron. Indica que desconoce el origen de los giros antes indicados y como también si algún tribunal ha declarado que Fabián Vera fue víctima de un hackeo en alguna de sus cuentas.

UNDECIMO: Que, el tribunal, resolviendo la excepción de prescripción formulada por la parte querellada y demandada BANCO DE CHILE, deberá hacer lugar a ella; por cuanto, desde la fecha en que se generaron los cargos desconocidos por el actor; esto es, en septiembre de 2014, según consta en el estado de cuenta de fojas 43 y la fecha en que se interpuso la Querella Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios ante este tribunal; todo ello considerando además la suspensión del plazo de prescripción que se produjo durante la tramitación del reclamo respectivo ante SERNAC; transcurrieron más de los seis meses contemplados en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

DUODECIMO: Que, El tribunal, con el mérito de los antecedentes, prueba testimonial; y especialmente, prueba documental rendida por las partes, y apreciándolos según las reglas de la sana crítica, Concluye que: 1.- FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ, con fecha 8 de mayo de 2013, celebró con BANCO DE CHILE, Contrato de Apertura de Crédito, Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito Visa, denominada "VISA ENTEL". 2.- Que, con fecha 27 de marzo de 2014, el querellante solicitó a dicho banco, los siguientes productos y servicios: a) Apertura de cuenta corriente; b) Tarjeta de débito y de cajero automático; c) Línea de crédito automática en cuenta corriente, d) Línea de sobregiro pactado en cuenta corriente y; e) Tarjeta de crédito VISA DORADA, con programa de beneficios travel club; además de ello, con esa misma fecha, efectuó un Depósito de Renovación Automática con Plazo de Vencimiento Endosable, por la suma de \$1.000.000.-. 3.- Que, en el mes de febrero de 2016, el querellante presentó ante BANCO DE CHILE las siguientes objeciones, por cargos derivados de transacciones desconocidas, en su tarjeta VISA ENTEL N° 4697722000547322: a) Requerimiento N° 1-17562073182, por medio del cual, objetó la transacción efectuada el 22 de octubre de 2015, que consiste en un avance en efectivo realizado en un cajero automático del Banco BBA ubicado en calle Concepción N° 351, Quillota, por la suma de \$70.000.-; b) Requerimiento N° 1-17561671598, por medio del cual objetaron ocho transacciones realizadas a través de internet, el día 12 de diciembre de 2015, dirigidas al comercio "FLOW-SERV RECAUDACION VIÑA DEL MAR CL", por la suma total de \$1.506.330.- y; c) Requerimiento N° 1-17562073274, por tres transacciones efectuadas, también a través de internet, en los meses de noviembre y diciembre de 2015 y enero de 2016, dirigidas al comercio LINKEDIN, por la suma total de \$89,97 dólares. En ese mismo mes de febrero, el actor bloqueó la señalada tarjeta.- 4.- Que, de acuerdo a los antecedentes del proceso, BANCO DE CHILE cumplió con su obligación de poner a disposición del actor, los medios necesarios y expeditos para que éste les pudiese dar aviso ante cualquier eventualidad que pudiera suscitarse con la tarjeta; sin embargo, el querellante, alertó al banco del extravío de dicho documento con evidente posterioridad, respecto a las fechas en que se realizaron las transacciones objetadas; por lo que, al tratarse de operaciones realizadas con anterioridad al bloqueo de la tarjeta, le corresponde al actor probar que éstas fueron realizadas por terceras personas y de esta manera establecer la existencia de una vulneración al sistema de seguridad que la entidad financiera dispone para sus clientes.- 5.- Que, la prueba rendida por el actor, ha sido insuficiente para acreditar las circunstancias señaladas en el punto anterior, toda vez que, no existen antecedentes en el proceso, que evidencien la participación de terceros en la captura de información de la tarjeta de crédito y posterior utilización fraudulenta de la misma. Ello, no obstante, devolución de los montos involucrados en el Requerimiento N° 1-17562073274 efectuada por el banco. Consecuentemente con lo anterior, el tribunal deberá rechazar la querella infraccional deducida en autos.-



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota,

de

3

de

2018

DECIMOTERCERO: Que, el tribunal, con el mérito de lo expuesto en el considerando anterior, deberá rechazar la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida a fojas 116 y siguientes, por **FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ**, en contra del proveedor **BANCO DE CHILE**.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, no ha lugar a la objeción formulada por la parte querellante y demandante, respecto a los documentos que rolan a fojas 164, 165, 168, 169, 182 y 183, por lo motivos expuestos en el Considerando Noveno.

2.- Que, ha lugar a la excepción de prescripción alegada por la parte querellada y demandada **BANCO DE CHILE**, respecto a las transacciones efectuadas en el mes de septiembre de 2014; por lo motivos señalados en el Considerando Undécimo.-

3.- Que, no se hace a la Querella Infracional interpuesta por **FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ**, en lo principal del escrito de fojas 116 y siguientes de autos, en contra de **BANCO DE CHILE**, representada para estos efectos por **ENRIQUE MARFIL L.**, domiciliado en calle San Martín N° 198, Quillota; por no haberse probado su responsabilidad en los hechos denunciados; sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

4.- Que, no ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por **FABIAN ALEXIS VERA FERNANDEZ**, en el primer otrosí del escrito de fojas 116 y siguientes de autos, en contra de **BANCO DE CHILE**, representada para estos efectos por **ENRIQUE MARFIL L.**, domiciliado en calle San Martín N° 198, Quillota, por improcedente; sin costas, por haber tenido motivo plausible para demandar.

Notifíquese, Anótese y Archívese en su oportunidad.

Causa rol N° 3461/16.

Proveyó doña **MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Secretaria.-.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016



CERTIFICO: Que, la sentencia de autos, quedó firme y ejecutoriada con fecha 13 de junio de 2017. QUILLOTA, DIEZ DE ENERO DE DOS MIL DIECIOCHO.-



ANGELA ANDREA GODOY PIZARRO
**SECRETARIA ABOGADO
TITULAR**

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 3 de 2018

