



TALCA, nueve de Febrero de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas 21 a 26, don **CRISTIAN ENRIQUE MONTECINOS PAREJA**, cédula nacional de identidad N°14.588.748-8, con domicilio en 9 Norte 8 y 9 Oriente N°4, comuna de Talca, deduce Denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTINA CHILE**, Rut N° 97.032.000-8, representada por su Agente don Marcelo Court, ambos domiciliados en Calle 1 Sur N° 922, de la ciudad de Talca; acciones que funda en los siguientes antecedentes:

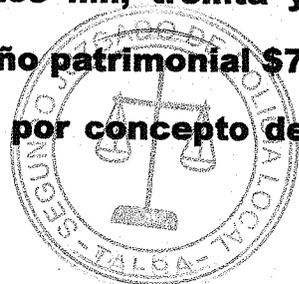
Señala el actor, en términos generales, que en diciembre de 2015, al momento de revisar su estado de cuenta de la tarjeta de crédito N°08-0100107167, se percató de una transacción no realizada por él, con fecha 30 de octubre de 2015, la que fue realizada a una página web extranjera www.anyoption.com, por la suma de mil dólares, equivalentes a \$690.340 pesos, más cargos por comisión de uso de dólares por un monto de \$16.695 pesos. Ante esta situación el actor se contactó con su ejecutivo del Banco, para realizar el bloqueo de su tarjeta asignándosele el registro N°31121594.

Agrega que, el Banco se ha negado a entregar mayores detalles de la transacción en cuestión; y que por su parte el denunciante ha realizado el reclamo correspondiente al seguro contratado por el Banco, que cubre uso, clonación de tarjetas y transferencias realizadas por terceros, no obteniendo respuesta favorable.

Manifiesta el denunciante y demandante civil que, en derecho, se ha infringido por parte de la denunciada y demandada civil los artículo 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496.

Civilmente, demanda una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$1.700.035 (un millón setecientos mil, treinta y cinco pesos), monto que incluye por concepto de daño patrimonial \$707.035 (setecientos siete mil, treinta y cinco pesos), por concepto de daño

SENTENCIA
EJECUTORIADA





moral \$1.000.000 (un millón de pesos) o lo que SS. en justicia y equidad determine, más las costas de la causa.

A fojas 80 a 82, se lleva a efecto el comparendo de contestación conciliación y prueba, con la asistencia del denunciante don Cristian Montecinos Pareja, y por la denunciada "Banco Bilbao Viscaya Argentina Chile", comparece como agente oficioso el abogado don Eduardo Iván Suazo Peña.

Que en la audiencia se rindió prueba documental y testimonial que rolan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, la parte demandante civil encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la demandada en los artículo 3° letras d) y e), 12 y 23 y artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496. En la especie, el Banco no resguardó la seguridad de los datos del denunciante para que estos no fueran vulnerados por terceros.

SEGUNDO: A fojas 80 a 82, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del denunciante don Cristian Montecinos Pareja, y por la denunciada "Banco Bilbao Viscaya Argentina Chile", comparece como agente oficioso el abogado don Eduardo Iván Suazo Peña, quien contesta las acciones dirigidas en contra del Banco, como consta a fojas 40 a 43 de autos, quien debía ratificar todo lo obrado dentro del tercer día, bajo apercibimiento de dejar nulo todo lo obrado, quedando notificado personalmente en audiencia.

TERCERO: Que, a fojas 87 se tiene por no ratificada y por nula la actuación del Banco BBVA, en audiencia de 31 de mayo de 2016.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar sus dichos, la parte denunciante produjo prueba documental que rola desde fojas 1 a 20 y de 44 a 47 de autos, no objetados por la contraria.

SENTENCIA
EJECUTORIADA





QUINTO: Que, efectuado un análisis del proceso conforme a las normas de la sana crítica, en atención a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley Nº 18.290, es dable señalar lo siguiente:

Reconociendo ambas partes la existencia del hecho materia de esta causa que es el cargo de mil dólares en la tarjeta de crédito del denunciante, más cobro de comisión del Banco denunciado, todo aquello de conformidad de las propias cartolas emitidas por el Banco; la litis se concentra en precisar si el denunciante efectuó la transacción cobrada por el banco o ésta se hizo por un tercero sin el consentimiento del titular. Por lo que se hace necesario analizar la prueba rendida en la causa, para efectos de dirimir la controversia de autos.

Así las cosas, atendido el mérito de la prueba documental allegada al proceso del denunciante Sr. Montecinos Pareja, no objetada por la contraria, podemos deducir que a fojas 13 rola Estado de Cuenta Internacional al 18 de noviembre de 2015, en el cual aparece el cobro de mil dólares, fecha en la cual el denunciante toma conocimiento formal del cobro y además en dicha cartola se lee, "consideramos aprobado este estado de cuenta si dentro de 45 días no hemos recibido aviso por escrito en contrario". A fojas 18 en respuesta que el banco denunciado da al SERNAC, por reclamo allí presentado señala expresamente que dicha transacción fue objetada con fecha 31 de diciembre de 2015, por el denunciado. Es decir, dentro del plazo que ha impuesto el mismo Banco.

También queda acreditado que el denunciante al percatarse de estos hechos interpone una denuncia por uso fraudulento de Tarjeta de Crédito ante Carabineros de Chile, que luego es ingresada a la Fiscalía Local de Talca. Tiempo después también interpuso reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, denunciando los mismos hechos, todo lo cual se comprueba por la documentación allegada a la causa.

SENTENCIA
EJECUTORIADA



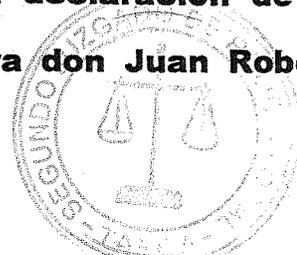


En el mismo documento de fojas 18 referido anteriormente, el Banco denunciado hace una vaga referencia a que “realizadas las averiguaciones correspondientes”, concluyó que “dichas transacciones fueron exitosas, esto es, efectuadas satisfactoria y correctamente, por cuanto intervino la citada tarjeta de crédito, cuya tenencia es de responsabilidad exclusiva del titular y/o usuario”. A juicio de este sentenciador, “averiguaciones” efectuadas por el Banco denunciado, no demuestran ninguna investigación seria sobre los hechos denunciados, para determinar responsabilidades de los intervinientes en la transacción o verificar un uso fraudulento de la tarjeta. Siendo responsabilidad del Banco velar por la seguridad de las transacciones que se realizan a través de sus plataformas informáticas, y en caso de reclamos formales despegar todos los medios necesarios para esclarecer los hechos denunciados, lo que no ha ocurrido en estos autos.

Siguiendo en análisis el documento de fojas 18, el Banco denunciado traspasó los antecedentes a la Compañía de Seguros, en razón de los seguros contratados por el denunciante, a lo cual la compañía resolvió, “conforme a lo establecido a la póliza contratada y el análisis efectuado al siniestro, se ha determinado que este último carece de cobertura del seguro contratado, debido a que la materia reclamada, no se encuentra cubierta por la póliza contratada,...” Es decir, acá tampoco el banco denunciado ha efectuado una investigación del hecho denunciado, sino que simplemente se ha rechazado el seguro, porque el hecho denunciado no está dentro de las materias cubiertas por el seguro contratado, sin haber entrado en la investigación y esclarecimiento del hecho en sí denunciado.

La prueba documental rendida por la denunciante no objetada por la denunciada, guarda concordancia, con la declaración de los testigos presentados por la misma parte. Declara don Juan Roberto

SENTENCIA
EJECUTORIADA





González Fernández, que si bien fue tachado por la contraria, ya ha quedado establecido que a fojas 87 se tuvo por no ratificada y nula la actuación del Banco denunciado en el comparendo de estilo, por lo que dicha tacha no tiene valor alguno. Así el testigo GONZALEZ FERNANDEZ, señala que "Cristian Montecinos, no utilizó su tarjeta bancaria para la transacción de los mil dólares, puesto que doy fe que no tiene conocimiento en inversiones económicas, las cuales se materializan en la página señalada en cobros, además que existe una demanda en Fiscalía, por el uso fraudulento de esta tarjeta, por lo cual el cobro que se está haciendo no corresponde, me consta que no tiene conocimiento de inversiones, por su profesión y por los estudios que posee".

Con lo relacionado a juicio de este sentenciador se da por acreditado el hecho denunciado por la prueba aportada por el denunciante, la cual no ha sido desvirtuada por el denunciado, siendo de responsabilidad del Banco denunciado dar todas las medidas de protección para que sus clientes efectúen sus transacciones y demás servicios ofrecidos por la entidad financiera de una manera segura. Que al no haberse otorgado las medidas de seguridad el denunciado ha incurrido a juicio de este sentenciador, en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, razón por la cual se acogerá la denuncia infraccional interpuesta por don CRISTIAN ENRIQUE MONTECINOS PAREJA.

EN CUANTO A LO CIVIL:

SEXO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 21 a 26, don CRISTIAN ENRIQUE MONTECINOS PAREJA, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTINA CHILE, Rut N°:97.032.000-8, representado por don Marcelo Court a objeto que sea condenado a pagarle la suma de \$1.700.035 (un millón setecientos mil, treinta y cinco pesos), monto que incluye el concepto de daño patrimonial

SENTENCIA
EJECUTORIADA





\$707.035 (setecientos siete mil, treinta y cinco pesos), y por concepto de daño moral \$1.000.000 (un millón de pesos) o lo que SS. en justicia y equidad determine, más las costas de la causa.

SEPTIMO: Que, a fin de acreditar sus pretensiones, se rindió la prueba individualizada en el considerando cuarto precedente.-

OCTAVO: Que, habiéndose acogido la denuncia en los términos expuestos en los considerandos precedentes se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios en los términos que pasa a expresarse:

En lo que respecta del DAÑO EMERGENTE, por lo relacionado precedentemente este sentenciador considera como el daño efectivo sufrido por el demandante en su patrimonio, el valor de la transacción no realizada por él y cargada por el banco a su tarjeta de crédito. Por lo cual se regula prudencialmente la indemnización a pagar por el demandado al demandante en la suma de mil dólares, según el valor del dólar observado al día 31 de octubre de 2015, fecha en que fue cargado dicho valor a la tarjeta de crédito.

En lo relacionado al DAÑO MORAL, esto es, la aflicción, molestias e incomodidades que naturalmente significó para el denunciante y demandante la ocurrencia del hecho denunciado, inevitable concluir que tales avatares, han de hacer necesariamente compensado por la parte demandada en tal sentido el tribunal regula prudencialmente la indemnización por daño moral que la demandada deberá pagar al demandante por este concepto la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).-

NOVENO: Que, para que el dinero que reciba el denunciante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha que acontecieron los hechos denunciados, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada, reajustada, en el mismo porcentaje de variación del IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de septiembre de 2015 mes anterior de

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**





ocurrido los hechos y el mes anterior a aquel en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

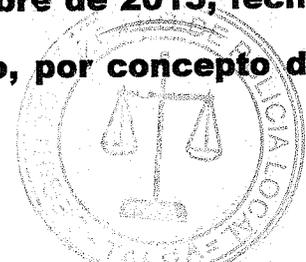
SE DECLARA:

1.- Que, se acoge la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 21 a 26 de autos, por don **CRISTIAN ENRIQUE MONTECINOS PAREJA**, en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTINA CHILE**, representado por don **MARCELO COURT**, o por quien ostente tal calidad en conformidad en los artículos 50 C y 50 D de la ley 19.496, y en consecuencia, se condenan al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a UTM 30, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.-

2.- Despáchese orden de reclusión diurna por 15 (quince) jornadas en contra del representante de la denunciada don **MARCELO COURT**, o por quien ostente tal calidad en conformidad en los artículos 50 C y 50 D de la ley 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito de los artículo 23 y 28 de la Ley 18.287.

3.- Que, **SE ACOGE** la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 21 a 26 de autos, por don **CRISTIAN ENRIQUE MONTECINOS PAREJA**, en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTINA CHILE**, representado por don **MARCELO COURT** y se condena al demandado a pagar al actor una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de 1.000 DOLARES (mil dólares), en su equivalente en pesos chilenos según el valor del dólar observado al día 31 de octubre de 2015, fecha en que el valor fue cargado a la Tarjeta de Crédito, por concepto de

SENTENCIA
EJECUTORIADA





DAÑO EMERGENTE; más la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) por concepto de DAÑO MORAL, sumas que deberán ser reajustadas en la forma señalada en el considerando noveno precedente.-

4.- Que se condena a la denunciada y demandada civil al pago las costas de la causa.

Regístrese, notifíquese personalmente o por cédula, en conformidad a lo prescrito en el artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE.

CAUSA ROL Nº 1477-2016/CBG

**Resolvió el Sr. PABLO PEREZ ROJAS, Juez Letrado Subrogante.
Autorizó la Sra. MARIA DEL ROSARIO CACERES SOTO, Secretaria Letrada Subrogante.**

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**



Talca, nueve de junio de dos mil diecisiete.-

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de nueve de febrero de dos mil diecisiete, escrita de fojas 104 a 107 vta., con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°1020-2017/Civil.

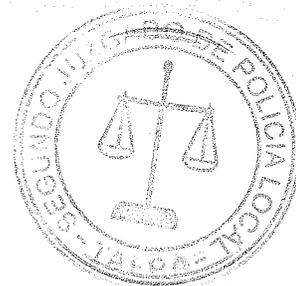
Rodrigo Francisco Javier Biel Melgarejo
Ministro
Fecha: 09/06/2017 12:17:38

Jeannette Scarlett Valdes Suazo
Fiscal
Fecha: 09/06/2017 12:17:38

Hector Enrique Bobadilla Toledo
Abogado
Fecha: 09/06/2017 12:17:40

Angella Andrea Gaete Rios
MINISTRO DE FE
Fecha: 09/06/2017 12:26:05

SENTENCIA
EJECUTORIADA



XTGQBNNXQG

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Talca integrada por Ministro Rodrigo Biel M., Fiscal Judicial Jeannette Scariett Valdés S. y Abogado Integrante Hector Enrique Bobacilla T. Talca, nueve de junio de dos mil diecisiete.

En Talca, a nueve de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

SENTENCIA
EJECUTORIADA

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, catorce de Diciembre de dos mil diecisiete.

CERTIFICO:

Que la copia que se adjunta de la sentencia definitiva que rola desde fojas 104 a 107 vta, y la sentencia de la Corte de Apelaciones que rola desde fojas 130 a 130 vta. corresponde a la causa Rol N° 1477-2016/CBG., Es copia fiel de su original, que he tenido a la vista.


PATRICIO VERGARA LETELIER
SECRETARIO SUBROGANTE



XTGQBNNXQG

Este documento tiene firma electrónica
puede ser validado en <http://www.sclt.cl>
tramitación de la causa.
Durante el periodo del 14 de agosto de 2017, la hora de verano establecida en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, para Chile Insular las Salas y Gómez restar 2 horas.