

La Florida a quince de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 1 el **Servicio Nacional del Consumidor** a través de su Director Regional Metropolitana de Santiago, Abogado Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333 Piso 2, comuna de Santiago, y en el marco de las atribuciones conferidas en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, viene en interponer denuncia, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **BANCO CORPBANCA**, representada legalmente por Fernando Massú Tare, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N°660, comuna de Las Condes, basada en el reclamo efectuado por don **Fernando Cheade Hirmas** quién el día 27 de marzo de 2014 concurrió a la sucursal de la denunciada ubicada en avenida Irarrázaval 3333 y al momento de sacar la cartola de su cuenta corriente se percata que tiene dos giros realizados con fecha 26 de marzo de 2014 que sumaban la cantidad total de \$ 395.000, siendo el primero realizado en el supermercado de Avenida Vicuña Mackenna N° 6331, de la comuna de La Florida el día 26 de marzo de 2014 por la cantidad de \$ 195.000 a las 21:13:42 horas y el segundo giro en el cajero automático que se encuentra al interior del supermercado ubicado en avenida Grecia N° 352 de la comuna de Ñuñoa el día 27 de marzo de 2014 a las 8:46:13 horas por la cantidad de \$ 200.000, pero lo más extraño es que en ambas fechas y a esas horas el señor Cheade se encontraba en su domicilio. Al momento que el denunciante tuvo conocimientos de los hechos consultó a su ejecutiva bancaria quien le señaló que debía hacer el reclamo formal y solicitar que se investigara, lo que hizo llenando el formulario respectivo. El denunciante señaló que tiene la más absoluta certeza que los movimientos realizados con su tarjeta de débito habían sido efectuados sin su autorización. El Banco da respuesta al reclamo el día 23 de abril de 2014 señalando que las transacciones fueron realizadas exitosamente por cuanto en cada una de ellas intervino la clave secreta las que es de conocimiento y responsabilidad exclusiva del cliente y que al momento de efectuadas las transacciones la tarjeta de crédito no presentaba orden de bloqueo por lo que no es posible acceder a lo solicitado. Ante la negativa del Banco el señor Cheade interpone el día 25 de abril de 2014 un reclamo ante SERNAC.

2.- Que a fojas 36 comparece don **FERNANDO CHEADE HIRMAS**, profesor de estado, cédula nacional de identidad n° 5.319.901-1 domiciliado en calle Dublé Almeyda N°2364; Depto. 201 B, Ñuñoa, quien expone que el día 27 de marzo al sacar la cartola de su cuenta corriente en Corpbanca de avenida Irarrázaval con avenida Pedro de Valdivia se percata que tiene dos giros que no fueron realizados

por él, efectuados los días 26 y 27 de marzo, los giros fueron por \$ 195.000 y por \$ 200.000. Da aviso inmediato a su banco, donde le informa que investigaran y le darán alguna solución, lo que a la fecha no ha ocurrido. El denunciante señala que la tarjeta nunca fue sustraída y siempre estuvo en su poder. Agrega que concurrió a la Súper Intendencia de Bancos y a SERNAC.

3.- Que a fojas 36 y siguientes y ampliación de fojas 44 don **FERNANDO CHEADE HIRMAS**, ya individualizado interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **BANCO CORPBANCA**, representada legalmente por Fernando Massú Tare, cédula de identidad n° 6.783.826-2, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N°660, comuna de Las Condes, por infracción a diversos artículos de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$1.395.000, correspondiendo por concepto de daño directo la suma de \$ 1.000.000, con expresa condenación en costas.

4.- Que a fojas 55 rinde declaración indagatoria en representación de CORPBANCA, Gerardo Soto Araya, Abogado, y expone que su representada recepciono el formulario de reclamo presentado por el cliente Fernando Cheade Hirmas con fecha 25 de abril de 2014, en dicho formulario de reclamo, el cliente señala desconocer dos giros efectuados en su cuenta corriente por un monto total de \$395.000; al respecto y de acuerdo a la investigación interna se pudo determinar que los giros se efectuaron de la siguiente forma. Con fecha 26 de marzo de 2014 a las 21:13 horas por un monto de \$ 195.000 en cajero automático n° 4579 de Corpbanca ubicado en el supermercado de Avenida Vicuña Mackenna N° 6331, comuna de La Florida, el que al haberse efectuado después de las 14:00 horas registra fecha contable el primer día hábil siguiente. Con fecha 27 de marzo de 2014 a las 8:46 horas por un monto de \$ 200.000, en el cajero automático de Banco Estado ubicado en el supermercado de avenida Grecia N° 352, comuna de Ñuñoa. Los referidos giros no registran errores en su ejecución, no existiendo alertas por mal uso. Que tampoco se observa código de error al momento de ingresar la clave secreta, ni error de cuenta inválida, consulta de saldo, ni otros intentos de giro. Que la transacción se realizó en la ciudad de residencia del cliente utilizando la tarjeta asociada a su cuenta, con su correspondiente clave secreta, ambas se encontraban plenamente vigentes y en su poder. A mayor abundamiento tanto el señor Cheade como SERNAC reconocen que la orden de bloqueo fue dada a su representada con posterioridad a la ocurrencia de los giros. De esta forma resulta pertinente que se tenga a la vista lo dispuesto en la Ley 20.009.

5.-Que a fojas 80 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante CHEADE HIRMAS, de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por la Habilitada de Derecho Elisabet Pinto Ortega y de la parte denunciada y demandada BANCO CORPBANCA representada por el Abogado Francisco Campos Ramos.

La parte de CHEADE HIRMAS ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria.

La parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR ratifica denuncia; Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 14 a 35 consistente en: a) copia formulario reclamo ante SERNAC número de caso 7561517 de fecha 25/04/2014; b) copia carta respuesta de Servicio al Cliente Corpbanca a Fernando Cheade Hirmas de fecha 23/04/2014; c) copia carta respuesta de Servicio al Cliente Corpbanca a SERNAC de fecha 07/05/2014; d) copia declaración jurada notarial de Fernando Cheade Hirmas de fecha 15/05/2014; e) copia constancia ante 33°Comisaria de Carabineros de Chile; f) copia de certificado de vigencia y comportamiento de Corpbanca a Fernando Cheade Hirmas de fecha 29/04/2014; g) copia carta de reclamo ante Banco Corpbanca; h) copia cartola de cuenta corriente de Fernando Cheade Hirmas de fecha 27/03/2014; i) fotocopia cédula de identidad de Fernando Cheade Hirmas; j) copia denuncia ante Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 25/04/2014; k) copia correo electrónico de Ejecutiva Servicio al Cliente a Fernando Cheade Hirmas de fecha 28/03/2014; l) copia carta respuesta de Director de SERNAC a Fernando Cheade Hirmas de fecha 03/10/2014 y m) fotocopia de guía para denuncias de SERNAC.

La parte de BANCO CORPBANCA contesta por escrito solicitando su rechazo y señalando que la actora reclama que su representada habría incumplido las disposiciones contenidas en la Ley 19496, por cuanto el día 26 y 27 de marzo de 2014 desde la cuenta del consumidor Fernando Cheade Hirma, se realizaron dos giros por un total de \$395.000, que desconoce haber realizado por lo que solicitó una investigación para intentar la impugnación de aquellos giros. De acuerdo a la investigación practicada por su parte así como de los respaldos obtenidos se determinó que los giros impugnados en autos se efectuaron de la siguiente forma:

Con fecha 26 de marzo de 2014 a las 21:13 horas por un monto de \$ 195.000 en cajero automático n° 4579 de Corpbanca ubicado en el supermercado de Avenida Vicuña Mackenna N° 6331, comuna de La Florida, el que al haberse efectuado después de las 14:00 horas registra fecha contable el primer día hábil siguiente. Con fecha 27 de marzo de 2014 a las 8:46 horas por un monto de \$

200.000, en el cajero automático de BancoEstado en el supermercado de avenida Grecia N° 352, comuna de Ñuñoa. El cliente no presenta medidas restrictivas, la transacción no registra alerta por mal uso, ni error de navegación de cuenta inválida, ni pines erróneos, así como tampoco registra error en su ejecución, ni dispensación. Todas las transacciones fueron ejecutadas con normalidad en la ciudad de residencia del cliente utilizando la respectiva clave secreta y tarjeta ambas vigentes y activas a la fecha y hora de las transacciones. Estos elementos son personales e intransferibles su tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del cliente. La tarjeta (plástico) es el instrumento para efectuar los giros y la clave secreta es el medio de autenticación del cliente, la que solo puede ser modificada únicamente por su dueño y ambos son de su exclusiva responsabilidad. Banco Corpbanca actúa de conformidad a un contrato que lo obliga a girar los fondos cada vez que así es requerido utilizando los medios de seguridad y autenticación que le han sido proveídos al cliente al momento de la apertura de su cuenta, no pudiendo negarse a efectuar tales giros ni proveer los fondos que se le exijan. Agrega que el cliente debió observar las recomendaciones de su representada disponibles en la página Web del Banco. Y rinde prueba documental consistente en: a) copia huincha cajero ATM N° 4579 de fecha 26/03/201; b) copia huincha cajero ATM N° 7933 de fecha 27/03/201 y c) copia estado de cuenta de Fernando Cheade Hirmas de fecha 31/03/2014.

6.- Que a fojas 111 ingresan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.-Que el denunciante CHEADE HRIMAS no ha acreditado fehacientemente en autos que procedió a efectuar el bloqueo de su tarjeta con anterioridad a los giros en dinero efectuados con ella a su cuenta corriente.

2.-Que por tanto este Tribunal estima que atendido los antecedentes del proceso y en el mérito de autos y en especial al hecho que los giros objetados por el denunciante y demandante CHEADE HIRMAS, fueron realizados con anterioridad **al respectivo aviso de bloqueo**, este Sentenciador ha concluido que no existe infracción alguna que pueda ser sancionada por este Tribunal relativa a normas contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

3.-Que a mayor abundamiento y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 20.009 sobre Limitación de la Responsabilidad de los Usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas hurtadas, extraviadas o robadas, se desprende que solo nace la responsabilidad para el Ente Emisor una vez dado el aviso exigido por la Ley, siendo por tanto el tiempo previo

responsabilidad del usuario, toda vez que de lo contrario se estaría ampliando la responsabilidad más allá de lo que establece la Ley.

4.-Que sin perjuicio de lo expuesto precedentemente podría concluirse también de acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista, que el hecho denunciado que sirve de fundamento a la denuncia y demanda de autos podría corresponder por su naturaleza a un ilícito penal, cuya investigación y resolución esta fuera del ámbito de la competencia de este Juzgado de Policía Local.

5.-Que este Tribunal atendido el mérito de autos, en especial lo dispuesto en la normativa legal referida a tarjetas bancarias y de conformidad a las normas de la sana crítica, deberá desestimar las denuncias y la demanda de autos atendido lo señalado precedentemente, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 1, 3 y 4 de la Ley 20.009 y en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287.

RESUELVO:

Desestímese la denuncia de fojas 1 y la denuncia y demanda de fojas 36 y siguientes y ampliación de fojas 44 en mérito de lo señalado precedentemente.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

Rol N° 116803-2/V

DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR