

**PROCESO N° 22.176-2014-KPB.-  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-  
SANTIAGO, Diecisiete de Mayo del año Dos Mil Dieciséis.-**

**VISTOS:**

De fs. 1 a 22, rola denuncia infraccional deducida por el abogado don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en su calidad de Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado legalmente por don LIONEL OLAVARRIA LEYTON, y en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE;

De fs. 23 a 26, rola fotocopia simple de mandato judicial;

De fs. 27 a 29, rola fotocopia simple de Decreto de Nombramiento;

A fs. 30, rola fotocopia simple de Formulario Unico de Atención de Público del SERNAC;

A fs. 31, rola fotocopia simple de comunicación del SERNAC a BANCO DE CREDITO E INVERSIONES solicitando respuesta en relación a reclamo;

A fs. 32, rola fotocopia simple de Formulario Unico de Atención de Público del SERNAC;

A fs. 33, rola fotocopia simple de comunicación del SERNAC a BANCO DEL ESTADO DE CHILE solicitando respuesta en relación a reclamo;

A fs. 34 y 35, rola fotocopia simple de respuesta de BANCO ESTADO a don OSCAR PROBOSTE CAMPOS;

A fs. 36 y 37, rola fotocopia simple de Cartola Histórica Cuenta Rut de BANCO ESTADO de don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS;

A fs. 38, rola fotocopia simple de respuesta de BANCO ESTADO al SERNAC;

A fs. 39, fotocopia simple de respuesta del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES al SERNAC;

A fs. 40 y 41, rola fotocopia simple de respuesta del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES a don OSCAR PROBOSTE CAMPOS;

A fs. 42, rola fotocopia simple de cédula de identidad;

A fs. 43 y 44, rola fotocopia simple de Cartola Cuenta Corriente de BCI;

A fs. 45 y 66, rola fotocopia simple de Constancia N° 2226/2014, ante la 43° Comisaría de Carabineros, de fecha 19 de Mayo de 2014;

A fs. 46, 72 y 73, rola fotocopia simple de informe médico de lesiones de Clínica Vespucio;

A fs. 47 y 74 a 78, rola dato de atención de urgencia;

De fs. 48 a 54, rola fotocopia simple de Detalle de Atención de Urgencia de don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS;

De fs. 55 a 62, rola Hoja Resumen del Contrato de don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS con BANCO ESTADO;

A fs. 63, rola formulario de reclamo de BANCO ESTADO sobre giros, pagos y/o transferencias no reconocidos;

A fs. 64 y 65, rola respuesta de BANCO ESTADO a don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS a presentación efectuada por éste en sucursal de La Florida;

A fs. 67, rola fotocopia simple de declaración jurada;  
De fs. 69 a 71, rola fotocopia simple de dato de atención de urgencia;  
De fs. 79 a 84, rola fotocopia simple de Contrato Cuenta a La Vista Pago de Remuneraciones BCI/ Bci Nova;  
A fs. 85, rola fotocopia simple de declaración jurada;  
A fs. 86, rola fotocopia simple de documento de BCI sobre Banco / Reclamos / Soporte / Fraude;  
A fs. 87, rola fotocopia simple de manuscrito de don OSCAR M. PROBOSTE CAMPOS con relato sobre los hechos;  
A fs. 88, rola impresión de pantalla;  
De fs. 93 a 95, rola copia autorizada de escritura pública;  
A fs. 98 y 99, complementada y rectificada a fs. 101, rola escrito en que don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS se hace parte en la denuncia del SERNAC, y en que deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado por don LIONEL OLAVARRÍA LEYTON, y del BANCO ESTADO, representado por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, solicitando el pago de los perjuicios que avalúa en:  
-Respecto a BANCO DE CREDITO E INVERSIONES: a) \$ 1.200.000.- por concepto de daño emergente y b) \$ 600.000.- por concepto de daño moral, más reajustes intereses y costas.  
-Respecto de BANCO ESTADO: a) \$ 400.000.- por concepto de daño emergente y b) \$ 400.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas. Demanda notificada a fs. 103 y 104;  
A fs. 106 y 107, rola copia autorizada de escritura pública;  
De fs. 109 a 124, rola escrito de BANCO ESTADO donde opone excepciones y contesta denuncia y demanda;  
A fs. 125 y 126, rola escrito de BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, donde contesta denuncia;  
A fs. 127 y 128, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba;  
De fs. 129 a 153, rolan fotocopias simples de sentencias;  
De fs. 154 a 166, rola evacua traslado;  
A fs. 168 y 169, rola resolución que rechaza las excepciones planteadas de incompetencia absoluta del Tribunal, falta de legitimación activa del SERNAC y de prescripción de la acción;  
De fs. 172 a 176, rola fotocopia simple de sentencia;  
A fs. 177 y 178, rola fotocopia simple respuesta de BCI a don OSCAR PROVOSTE CAMPOS;  
A fs. 179, rola fotocopia simple de respuesta de BCI al SERNAC;  
A fs. 180 y 183, rolan fotocopias simples de respuestas de BANCO ESTADO a don OSCAR PROBOSTE CAMPOS;  
De fs. 184 a 186, rola fotocopia simple de CARTOLA CUENTA BCI NOVA, de don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS;  
De fs. 187 a 189, rola continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba;  
A fs. 191 y 192, rola informe de Redbanc en respuesta a oficio de este Tribunal;  
A fs. 193, rola informe de BANCO DE CREDITO E INVERSIONES en respuesta a oficio de este Tribunal, y con lo relacionado y,

## CONSIDERANDO:

1°.- Que a fs. 1, el abogado don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, interpuso denuncia, por infracción a la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado legalmente por don LIONEL OLAVARRIA LEYTON, y en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, haciéndose parte en esta denuncia don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS a fs. 98;

2°.- Que la infracción se hace consistir, en suma, en que el reclamante ante el SERNAC, don OSCAR PROBOSTE CAMPOS fue víctima de un violento asalto el día 16 de Mayo de 2014, sufriendo el robo de su tarjeta de débito del BCI y su tarjeta Cuenta Rut de Banco Estado. Por un golpe en la cabeza quedó inconsciente y fue trasladado a la Posta Central y posteriormente a la Clínica Vespucio.

Durante la misma noche del asalto se realizaron transacciones con ambas tarjetas, no reconocidas por el consumidor.

Una vez mejor, el día 19 de Mayo de 2014, pudo dirigirse a la 43° Comisaría de Peñalolén a dejar constancia de los hechos, y posteriormente, el día 26 de Mayo de 2014 se dirigió a ambos bancos a interponer reclamos formales, reclamos, que al ser respondidos, no se acogieron, principalmente porque se usaron las claves secretas y se avisó con posterioridad a las adquisiciones.

Que el SERNAC manifiesta que ambas respuestas son del todo insuficientes, pues no se hacen cargo de la responsabilidad que les asiste como proveedores de servicios financieros, toda vez que la Ley 19.496 exige, primero, la operación segura de los servicios y productos, y, luego, ante un error operativo por cuya responsabilidad les compete, debe reparar al cliente o consumidor de forma adecuada y oportuna, teniendo en consideración que ambos bancos tuvieron conocimiento de tales hechos en forma previa a esta denuncia, mediante reclamo directo del consumidor.

Que las empresas denunciadas con su actuar cometieron infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), 12° y 23° inciso 1° de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

3°.- Que el BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, manifiesta, en suma, que no hay infracción a la Ley del Consumidor ni a ningún otro cuerpo legal, en razón de:

- Que toda transacción operada antes del aviso de bloqueo dado por su titular debe presumirse que es atribuible a éste.
- Que a propósito del reclamo efectuado por el denunciante, este banco realizó una especial investigación que se concretó en un informe de fecha 19 de Junio de 2014 suscrito por doña Lorena Silva Manzo, funcionaria de la Gerencia de Post Venta, que arribó a la conclusión de que no existen irregularidades en las operaciones cuestionadas.
- Que después de las operaciones objetadas el consumidor mantuvo un saldo superior al millón de pesos, lo que no se condice con una acción delictual que se apropia en corto plazo de todo el valor disponible en la cuenta.

- Que tampoco hay indicio alguno sobre el resultado de las pesquisas que se habrían desarrollado a propósito del delito que habría sufrido el consumidor.
- Que todos los antecedentes y análisis evidenciaron que la operación cuestionada no reveló indicios de fraude;

4°.- Que el BANCO ESTADO, manifiesta, en suma, que la acción debe rechazarse por no ser efectivos los hechos en que se funda, en razón de:

- Que el banco envió los antecedentes a su Departamento de Análisis Técnico a fin de que informara sobre los hechos denunciados, el que concluyó que según los registros del banco las operaciones que se realizaron con la tarjeta del Sr. Proboste se hicieron de forma correcta y previo haberse introducido la clave secreta y plástico correspondiente, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operación se cumplió a cabalidad.

- Que en el evento que el consumidor efectivamente hubiese sido víctima de fraude, es él y no BANCO ESTADO quien debe soportar las consecuencias que ello conlleve, toda vez que el resguardo de las claves de seguridad de los cajeros automáticos, son de exclusiva responsabilidad del cliente, quedando eximido el banco de cualquier tipo de responsabilidad que en este sentido pueda surgir.

- Que el hecho de que el día 16 de Mayo la víctima no haya bloqueado o dado aviso a la institución por la hora que era, no es excusa alguna, pues es un hecho público y notorio que todas las instituciones financieras cuentan con canales no presenciales de atención de urgencia al cliente cuando se presenta este tipo de situaciones. La tarjeta utilizada en las transacciones que se objeta, fue bloqueada recién el 19 de Mayo de 2014, esto es con dos días de posterioridad a los movimientos impugnados;

5°.- Que para acreditar su versión de los hechos, las denunciantes acompañaron los documentos rolantes de fs. 30 a 88;

6°.- Que para acreditar su versión de los hechos, el BANCO DE CREDITO E INVERSIONES acompañó los documentos rolantes a fs. 177, 179 y fs. 184 a 186, y las respuestas a oficios por esta parte solicitados rolantes de fs. 191 a 193;

7°.- Que para acreditar su versión de los hechos, BANCO ESTADO acompañó los documentos rolantes de fs. 180 a 183;

8°.- Que este sentenciador, atendido el mérito del proceso, especialmente lo expuesto a fs. 4 por el SERNAC, por don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS a fs. 30 y 32, y constancia ante Carabineros de fs. 45 y 66, llega la conclusión de que queda acreditado que el bloqueo de las tarjetas bancarias del BCI y del BANCO ESTADO, con las cuales se efectuaron las operaciones y adquisiciones el día 16 de Mayo de 2014, se practicó con posterioridad a éstas, por lo que resulta imposible hacer responsables a estas instituciones bancarias por hechos anteriores, respecto de los cuales no tenían conocimiento y nada podían hacer;

9°.- Que por lo expuesto en el considerando precedente, no se infiere necesariamente que los bancos denunciados hayan incurrido en infracciones a la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que la denuncia deberá ser rechazada;

10°.- Que a fs. 98 y 99, complementada y rectificadas a fs. 101, rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS en contra del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado por don LIONEL OLAVARRÍA LEYTON, y del BANCO ESTADO, representado por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, solicitando el pago de los perjuicios que detalla en su libelo, más reajustes, intereses y costas;

11°.- Que la demanda interpuesta deberá ser rechazada en virtud de la falta de responsabilidad infraccional establecida en el considerando octavo;

12°.- Que en cuanto a las costas, no se dará lugar a estas en virtud de existir motivo plausible para litigar;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 1, 3, 7, 14, 17 y 18 de la Ley 18.287 y Ley 19.496;

**SE DECLARA:**

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

Que no ha lugar al denuncia de fs. 1 a 22 interpuesto por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en su calidad de Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado legalmente por don LIONEL OLAVARRIA LEYTON, y en contra de BANCO ESTADO, representado legalmente por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, sin costas;

**EN MATERIA CIVIL:**

Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don OSCAR MANUEL PROBOSTE CAMPOS, en contra del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado por don LIONEL OLAVARRÍA LEYTON, y del BANCO ESTADO, representado por doña JESSICA LOPEZ SAFFIE, sin costas;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE, en su oportunidad.-

DICTADO POR LA JUEZ (S): SEÑORA ISABEL OGALDE RODRÍGUEZ.-  
SECRETARIA ABOGADO (S): SEÑORA CECILIA ORDÓÑEZ URBINA.-





22.176 - 2014

Foja: 245  
Doscientos Cuarenta y Cinco

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

Proveyendo a los escritos folios 491709 y 492831: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de diecisiete de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 202 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-1474-2016.**

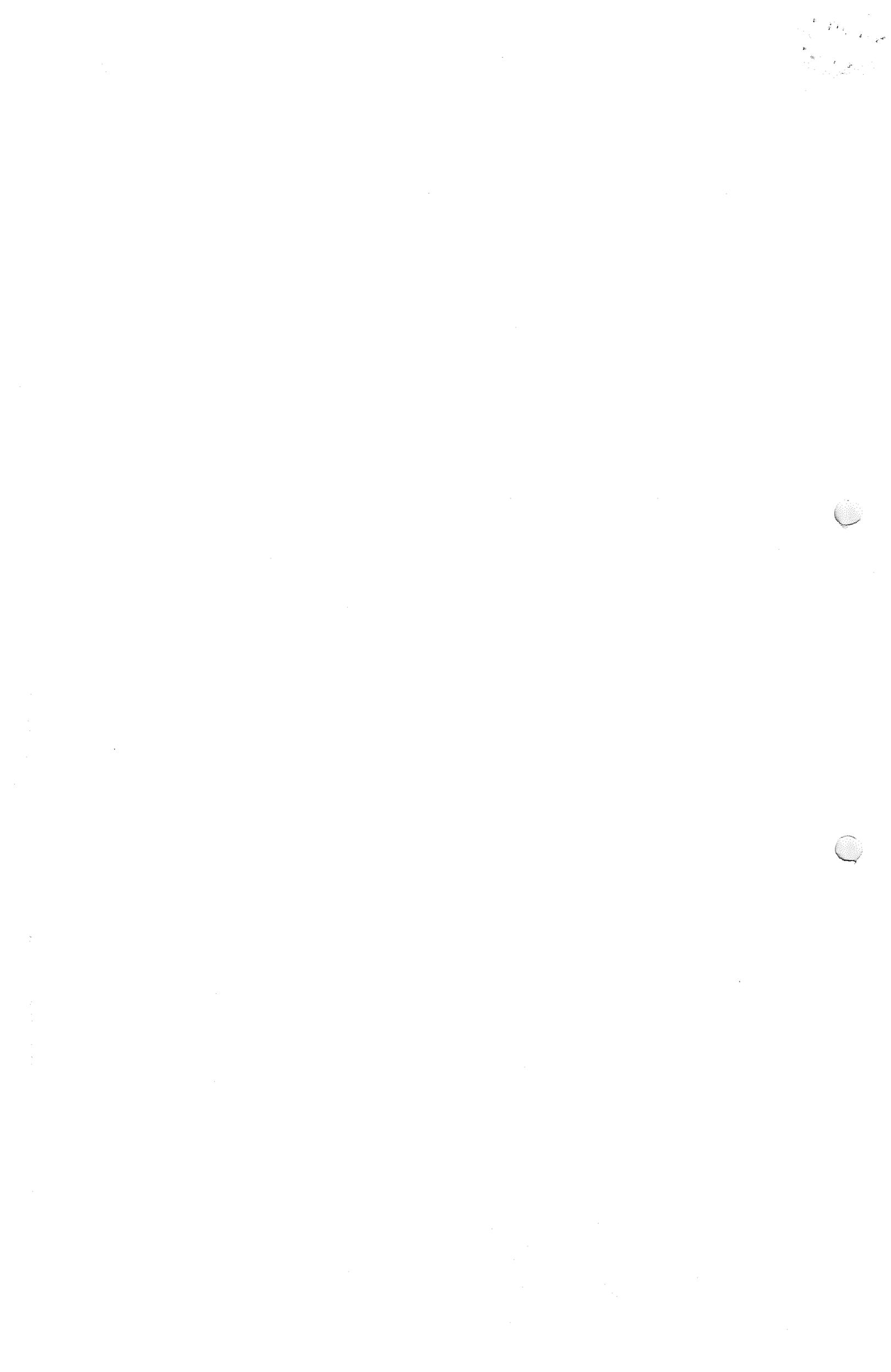
Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile, e integrada por el Fiscal Judicial señor Jorge Norambuena Carrillo y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



01203915289459



ses

MARIA ROSA CARLOTA KITTSTEINER  
GENTILE  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 12:29:32

JORGE LUIS NORAMBUENA  
CARRILLO  
FISCAL  
Fecha: 21/12/2016 12:35:12

MAURICIO ALEJANDRO DECAP  
FERNANDEZ  
ABOGADO  
Fecha: 21/12/2016 12:37:11

SERGIO ENRIQUE PADILLA FARIAS  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 21/12/2016 13:30:16



01203915289459

